مجلة
جامعة القدس المفتوحة
للأبحاث والدراسات

توجه المراسلات والأبحاث على العنوان الآتي:

رئيس هيئة تحرير مجلة جامعة القدس المفتوحة

جامعة القدس المفتوحة

ص.ب: ٥١٨٠٠

هاتف: ٢٩٨٤٤٩١ – ٠٢

فاكس: ٢٩٨٤٤٩٢ – ٠٢

بريد الكتروني: ***hsilwadi@qou.edu***

تصميم وإخراج فني:

قسم التصميم الجرافيكي والإنتاج

برنامج البحث العلمي والدراسات العليا

جامعة القدس المفتوحة

هاتف: ٢٩٥٢٥٠٨ – ٠٢

قواعد النشر والتوثيق

تنشر المجلة البحوث والدراسات الأصلية المرتبطة بالتخصصات العلمية لأعضاء الهيئة التدريسية والباحثين في جامعة القدس المفتوحة وغيرها من الجامعات المحلية والعربية والدولية، مع اهتمام خاص بالبحوث المتعلقة بالتعليم المفتوح والتعليم عن بعد، وتقبل أيضا الأبحاث المقدمة إلى مؤتمرات علمية محكمة والمراجعات والتقارير العلمية وترجمات البحوث.

يرجى من الأخوة الباحثين الراغبين في نشر بحوثهم الاقتداء بقواعد النشر والتوثيق الاتية:

١. تُقبل الأبحاث باللغتين العربية والإنجليزية.

٢. أن لا يزيد حجم البحث عن ٣٥ صفحة «٨٠٠٠» كلمة تقريبا بما في ذلك الهوامش والمراجع.

٣. أن يتسم البحث بالأصالة ويمثل إضافة جديدة إلى المعرفة في ميدانه.

٤. يقدم الباحث بحثه منسوخا على «قرص مرن / A Disk أو CD» مع ثلاث نسخ مطبوعة منه، غير مسترجعة سواء نشر البحث أم لم ينشر.

٥. يرفق مع البحث خلاصة مركزة في حدود «١٠٠ - ١٥٠» كلمة. ويكون هذا الملخص باللغة الإنجليزية إذا كان البحث باللغة العربية ويكون باللغة العربية إذا كان البحث باللغة الإنجليزية.

٦. ينشر البحث بعد إجازته من محكمين اثنين على الأقل تختارهم هيئة التحرير بسرية تامة من بين أساتذة مختصين في الجامعات ومراكز البحوث داخل فلسطين وخارجها على أن لا تقل رتبة المحكم عن رتبة صاحب البحث.

مجلة
جامعة القدس المفتوحة
للأبحاث والدراسات

٧. أن يتجنب الباحث أي إشارة قد تشير أو تدلل على شخصيته في أي موقع من البحث.

٨. يزود الباحث الذي نشر بحثه بخمس نسخ من العدد الذي نشر فيه، بالإضافة إلى ثلاث مستلات منه.

٩. تدون الإحالات المرجعية في نهاية البحث وفق النمط الآتي: إذا كان المرجع أو المصدر كتابا فيثبت اسم المؤلف،عنوان الكتاب أو البحث، اسم المترجم أو المحقق (مكان النشر،الناشر، الطبعة، سنة النشر) الجزء أو المجلد، رقم الصفحة، أما إذا كان المرجع مجلة فيثبت المؤلف، عنوان البحث، اسم المجلة، عدد المجلة وتاريخها، رقم الصفحة.

١٠. ترتب المراجع والمصادر في نهاية البحث «الفهرس» حسب الحروف الأبجدية لكنية / عائلة المؤلف ثم يليها اسم المؤلف،عنوان الكتاب أو البحث، (مكان النشر،الناشر، الطبعة، سنة النشر) الجزء أو المجلد.

١١. بإمكان الباحث استخدام نمط APA «Style» في توثيق الأبحاث العلمية والتطبيقية، حيث يشار إلى المرجع في المتن بعد فقرة الاقتباس مباشرة وفق الترتيب التالي: «اسم عائلة المؤلف،سنة النشر،رقم الصفحة».

المحتويات

الأبحـــــاث

مجلة
جامعة القدس المفتوحة
للأبحاث والدراسات

الأبحاث

فجوة الادخار وسياسات الحد من تعاظمها في الاقتصاد الفلسطيني للفترة ١٩٩٤م ـ ٢٠٠٩م

د. ماجد حسني صبيح*

* مساعد رئيس الجامعة لشؤون التخطيط والجودة/ أستاذ مشارك في الاقتصاد/ جامعة القدس المفتوحة.

ملخص:

يهدف هذا البحث إلى دراسة فجوة الادخار ومصادر تمويلها في الفترة ١٩٩٤م- ٢٠٠٩م، وتحديد أهم العوامل ذات العلاقة والمؤثرة بهذه الفجوة، باعتبارها واحدة من الاختلالات الهيكلية الرئيسية والتحديات التي تواجه الاقتصاد الفلسطيني في هذه الفترة.

اعتمد البحث على التحليل الوصفي لمتغيرات الحسابات القومية، والموازنة العامة، والميزان التجاري السلعي والخدمي، إلى جانب التحليل الكمي. حاول الباحث استخدام نموذج الانحدار المتعدد لقياس أثر بعض المتغيرات الاقتصادية الكلية في فجوة الادخار، لكن الاختبار لم يظهر أي دلالة معنوية للمتغيرات المدخلة في معادلة الانحدار، وهو ما أدى إلى الاستعاضة عنه بتحليل ارتباط بيرسون للعوامل ذات العلاقة بفجوة الادخار. إضافة إلى تحليل المرونة لقياس أثر الادخارات المحلية في التكوين الرأسمالي الإجمالي (الاستثمار) .

أظهرت نتائج البحث وجود علاقة ارتباط طردية وذات دلالة معنوية بين فجوة الادخار، وعدد من المتغيرات الاقتصادية الكلية، وبخاصة ما بين الإنفاق الاستهلاكي النهائي، والعجز في الموازنة العامة، والعجز في الميزان التجاري السلعي والخدمي وصافي التحويلات الجارية من الخارج، والناتج (الدخل) الإجمالي، حيث ترافقت الزيادات المتحققة في هذه المتغيرات خلال الفترة محل الدراسة، مع اتساع فجوة الادخارات المحلية.

كما أظهرت نتائج البحث عجز الادخارات المحلية عن تغطية الاستثمارات المحلية، وبالتالي الاعتماد على الادخارات الأجنبية لتغطية فجوة الادخار المحلي. إضافة إلى تذبذب فجوة الادخار وضعف مرونة التكوين الرأسمالي الإجمالي (الاستثمار) للتغيرات النسبية في الادخار. وفي ضوء هذه النتائج اقترح الباحث عدداً من السياسات الاقتصادية الكلية، والتوصيات الموجهة نحو تضييق فجوة الادخار، والحد من تعاظمها.

Abstract:

The objective of this research is to study the saving gap and the sources of its funding and identify the most important related factors affecting this gap as one of the major structural imbalances and challenges facing the Palestinian economy in the period 1994 - 2009.

The research depended on the descriptive analysis of the variables of national accounts, the general budget and the balance of trade of commodity and service, as well as quantitative analysis. The researcher used a form of multiple regressions to measure the impact of some macroeconomic variables in the savings gap, but the test did not show any indication for the significance of these variables used in the regression equation, which has to be replaced by Pearson correlation analysis of factors related to the savings gap. In addition, it was also used to analyze the elasticity to measure the impact of domestic savings on gross capital formation (investment) .

The results of the research showed that the saving gap positively correlated significantly with a number of macroeconomic variables, especially between the final consumption expenditure, the deficit in the general budget, the deficit in the balance of trade of commodity and service, net current transfers from abroad and GDP. These increases accompanied these variables during the period under study accompanied by the widening of domestic savings.

The results showed the inability of domestic savings to cover local investments, and hence there was a reliance on foreign savings to cover the gap of domestic savings, in addition to the fluctuation in savings gap and the weakness of flexibility of gross capital formation (investment) relative to changes in savings. In the light of these results, a number of macroeconomic policies have been proposed, and some recommendations directed towards narrowing the gap savings, and reduction of its increasing have been offered.

مقدمة:

١:١ مشكلة البحث:

يعاني الاقتصاد الفلسطيني من اختلال هيكلي عميق ما بين الادخار والاستثمار، يظهر في عدم كفاية الادخارات القومية المتاحة، وعجزها عن تغطية الاستثمارات المحلية الإجمالية. فخلال الفترة محل الدراسة (١٩٩٤م – ٢٠٠٩م) كانت قيم الادخارات القومية المتاحة، إما منخفضة جداً أو سالبة في بعض السنوات (٢٠٠٣ و ٢٠٠٤) ، مقارنة مع حجم الاستثمارات المحلية الإجمالية (التكوين الرأسمالي الإجمالي) .

من ناحية أخرى يلاحظ أن الادخار يعدُّ مكوناً ثانوياً أو هامشياً من الدخل القومي المتاح الإجمالي، في حين أن الاستهلاك النهائي يهيمن على التركيب العام للدخل المتاح. وهو ما يعكس انخفاض الميل المتوسط للادخار، مقابل ارتفاع الميل المتوسط للاستهلاك في الاقتصاد الفلسطيني.

الجدول (١)

الأهمية النسبية للاستهلاك النهائي والادخار في الدخل القومي المتاح الإجمالي (متوسط الفترة) للفترة ١٩٩٤- ٢٠٠٩

الفترة	الاستهلاك النهائي	الادخار
١٩٩٤-١٩٩٩	٣١.٩٤ ٪	٦٩.٥ ٪
٢٠٠٠- ٢٠٠٤	٢١.١٠٠ ٪	-٢١.٠ ٪
٢٠٠٥- ٢٠٠٩	١٧.٨٥ ٪	٨٣.١٤ ٪

المصدر: مشتق من الجدول (٣)

إن تتبع فجوة الادخارات المحلية (S- I) في الاقتصاد الفلسطيني يبين أن هذه الفجوة كانت سالبة في الفترة ١٩٩٤- ٢٠٠٧، وموجبة في عامي ٢٠٠٨ و ٢٠٠٩. وخلال هذين العامين لوحظ ارتفاع كبير في صافي التحويلات الجارية من الخارج، والجزء الأكبر منها هو في صورة مساعدات من الدول المانحة، وهو ما انعكس في وجود وفرة في الادخارات القومية المتاحة مقارنة بالاستثمارات (التكوين الرأسمالي الإجمالي) .

الجدول (٢)

فجوة الادخارات المحلية في الفترة ١٩٩٤- ٢٠٠٩

(بالأسعار الجارية) (القيمة بالمليون دولار أمريكي)

الفترة	متوسط الفترة		فجوة الادخارات المحلية
	الادخارات القومية المتاحة	التكوين الرأسمالي الإجمالي	
١٩٩٤- ١٩٩٩	٠.٢٥٤	٠.٣٠٣٣	-٠.٢٧٧٩
٢٠٠٠- ٢٠٠٤	-٨.١٩	٤.١١٠٦	-٤.١١٢٥
٢٠٠٥- ٢٠٠٩	-٢.١٢٨٠	٨.١٥٧٤	-٦.٢٩٤

المصدر : مشتق من الجدول (٥)

وهكذا يتضح أن قصور المدخرات القومية المتاحة، وعدم قدرتها على تغطية الاستثمارات المحلية الإجمالية قد ولد فجوة ادخار عميقة تعدُّ من التحديات الرئيسة التي تواجه الاقتصاد الفلسطيني.

تحاول هذه الدراسة الإجابة على الأسئلة البحثية الرئيسية الآتية:

- **ما حجم فجوة الادخارات المحلية ومصادر تمويلها في الاقتصاد الفلسطيني في الفترة ١٩٩٤م- ٢٠٠٩م؟**
- **ما أثر الادخارات المحلية في التكوين الرأسمالي الإجمالي (الاستثمار) في الاقتصاد الفلسطيني؟**
- **ما العوامل (المتغيرات الاقتصادية الكلية) ذات العلاقة والمؤثرة في فجوة الادخارات المحلية؟ وما طبيعة العلاقة بين هذه العوامل وفجوة الادخار؟**
- **ما السياسات الاقتصادية الملائمة لتضييق فجوة الادخارات المحلية، والحد من تعاظمها؟**

١:٢ أهداف البحث:

يهدف البحث إلى:

♦ دراسة تطور حجم ومعدلات الادخار والاستثمار في الاقتصاد الفلسطيني في الفترة ١٩٩٤م- ٢٠٠٩م.

♦ تحديد حجم فجوة الادخارات المحلية، ومصادر تمويلها في الفترة ١٩٩٤-٢٠٠٩.

♦ قياس أثر الادخارات المحلية في التكوين الرأسمالي الإجمالي ومدى مساهمتها في تمويل الاستثمارات المحلية.

♦ تحديد العوامل المؤثرة وقياس درجة ارتباطها بفجوة الادخارات المحلية.

♦ اقتراح السياسات الاقتصادية الملائمة من أجل تضييق فجوة الادخارات المحلية، والحد من تزايدها.

١:٣ أهمية البحث:

يستمد هذا البحث أهميته من ندرة الدراسات التي تناولت فجوة الادخارات المحلية، ومن دور الادخار في تمويل الاستثمار كشرط أولي ضروري -وإن كان غير كافٍ- لتحقيق النمو الاقتصادي.

من ناحية أخرى إن فجوة الادخارات المحلية -وهي تعكس عدم كفاية الادخارات القومية المتاحة، وعدم قدرتها على تمويل كامل الاستثمارات المحلية- تعدُّ واحدة من الاختلالات الهيكلية الاقتصادية، والتحديات التي تواجه تطور الاقتصاد الفلسطيني، والتي تتطلب سياسات وآليات مناسبة للحد من تزايد فجوة الادخار. عبر تعبئة مصادر التمويل الداخلي وتعزيزها، وتقليل الاعتماد على مصادر التمويل الأجنبي إلى الحد الأدنى الممكن، وبحيث تكون عنصراً مساعداً ومكملاً.

١:٤ منهجية البحث:

اعتمدت منهجية البحث على ما يأتي:

♦ مراجعة أدبيات البحث ذات العلاقة والواردة في قائمة المراجع.

♦ التحليل الوصفي لبيانات الحسابات القومية الصادرة عن الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، وبيانات الموازنة العامة الفلسطينية الصادرة عن وزارة المالية.

♦ حاول الباحث استخدام تحليل الانحدار المتعدد لقياس أثر المتغيرات الاقتصادية الكلية ذات العلاقة بفجوة الادخار. إلا أن الاختبار لم يظهر أي دلالة معنوية للمتغيرات المدخلة في معادلة الانحدار، وهو ما أدى إلى تغيير النموذج والاستعاضة عنه بتحليل ارتباط معامل بيرسون للعوامل ذات العلاقة، وقياس درجة ارتباطها بفجوة الادخارات المحلية، إضافة إلى تحليل المرونة لقياس أثر الادخارات المحلية في التكوين الرأسمالي الإجمالي (الاستثمار) .

♦ الاعتماد على تعريف الادخار باعتباره يساوي الدخل القومي المتاح الإجمالي، مطروحاً منه الإنفاق الاستهلاكي النهائي. واعتماد تعريف فجوة الادخار باعتبارها تساوي الادخارات القومية المتاحة، مطروحاً منها التكوين الرأسمالي الإجمالي (الاستثمارات المحلية الإجمالية). كما اعتمد البحث على البيانات الفعلية (وبالأسعار الجارية) للمتغيرات الاقتصادية الكلية محل البحث.

١:٥ حدود البحث:

يقتصر هذا البحث على الاقتصاد الفلسطيني في الضفة الغربية** وقطاع غزة في الفترة الممتدة ما بين عامي ١٩٩٤م و ٢٠٠٩م.

١:٦ هيكل البحث:

يتكون هذا البحث من خمسة أقسام رئيسية هي:

- ♦ المقدمة.
- ♦ تطور فجوة الادخار ومصادر تمويلها في الاقتصاد الفلسطيني للفترة ١٩٩٤م– ٢٠٠٩م.
- ♦ التحليل الكمي للعوامل المؤثرة في فجوة الادخار للفترة ١٩٩٤م– ٢٠٠٩م.
- ♦ مناقشة النتائج والسياسات المقترحة.
- ♦ الخلاصة والتوصيات.

٢. تطور فجوة الادخار ومصادر تمويلها في الاقتصاد الفلسطيني للفترة ١٩٩٤_ ٢٠٠٩:

يتوزع الدخل القومي المتاح الإجمالي Gross National Disposable Income (GNDI) ما بين الاستهلاك النهائي Final Consumption (C) ، والادخار Saving (S). وبالعلاقة مع الاقتصاد الفلسطيني، يلاحظ أن الاستهلاك النهائي يهيمن على تركيبة الدخل القومي المتاح الإجمالي، مقابل ضعف شديد في الأهمية النسبية للادخار، بل إن قيم الادخار في بعض السنوات كانت سالبة، وهذا يعني أن جزءاً من الاستهلاك النهائي (الزيادة في الإنفاق على الدخل القومي المتاح الإجمالي) موِّل عن طريق الديون، أو استنزاف المدخرات السابقة، وهو ما يعرف بالادخار السالب Dissaving.

بلغت معدلات الادخار من الدخل القومي المتاح الإجمالي بالمتوسط حوالي ٥,٦٩ ٪ للفترة ١٩٩٤– ١٩٩٩، وكانت سالبة بمعدل ٠. ٢١ ٪ للفترة ٢٠٠٠– ٢٠٠٤، مما يعني أن الإنفاق على الاستهلاك النهائي أكبر من الدخل القومي المتاح الإجمالي، وأن الميل المتوسط للاستهلاك أكبر من الواحد الصحيح. أما في الفترة ٢٠٠٥– ٢٠٠٩ ارتفعت نسبة الادخار وبلغت ١٤,٨٣ ٪ بالمتوسط، ومع ذلك تعدُّ هذه النسبة منخفضة جداً مقارنة بحجم ومعدلات الاستثمارات المحلية الإجمالية المتحققة في الاقتصاد الفلسطيني في الفترة نفسها محل الدراسة.

الجدول (٣)

الدخل القومي المتاح الإجمالي والاستهلاك النهائي والادخار
للفترة ١٩٩٤- ٢٠٠٩ (بالأسعار الجارية) (القيمة بالمليون دولار أمريكي)

السنة	الدخل القومي المتاح الإجمالي (١)	الاستهلاك النهائي (٢)	الادخار (٣)	نسبة (٢: ١)	نسبة (٣: ١)
١٩٩٤	٣,٦١٩,٥	٣,٤٢٣,٣	١٩٦,٢	٪٩٤,٥٨	٪٥,٤٢
١٩٩٥	٤,٠٩٨,٧	٣,٧٥٨,٠	٣٤٠,٧	٪٩١,٦٩	٪٨,٣١
١٩٩٦	٤,٢٧٠,٤	٤,٠٥٨,٠	٢١٢,٤	٪٩٥,٠٣	٪٤,٩٧
١٩٩٧	٤,٦١٣,٨	٤,٤٤٥,١	١٦٨,٧	٪٩٦,٣٤	٪٣,٦٦
١٩٩٨	٥,٠١٩,٨	٤,٦٧٨,٦	٣٤١,٢	٪٩٣,٢٠	٪٦,٨٠
١٩٩٩	٥,٣٠٦,٠	٥,٠٤١,١	٢٦٤,٩	٪٩٥,٠١	٪٤,٩٩
٢٠٠٠	٥,٤٩٩,٥	٥,٠٧٤,٦	٤٢٤,٩	٪٩٢,٢٧	٪٧,٧٣
٢٠٠١	٥,١٥٧,٢	٤,٩٩٩,٩	١٥٧,٣	٪٩٦,٩٥	٪٣,٠٥
٢٠٠٢	٤,٧٠٧,٧	٤,٦٨٨,١	١٩,٦	٪٩٩,٥٨	٪٠,٤٢
٢٠٠٣	٤,٨٧٩,٠	٥,٠٥٠,٢	– ١٧١,٢	٪١٠٣,٥١	– ٪٣,٥١
٢٠٠٤	٥,١٥١,١	٥,٦٠١,٥	– ٤٥٠,٤	٪١٠٨,٧٤	– ٪٨,٧٤
٢٠٠٥	٦,١٢٠,١	٥,٦٠٩,١	٥١١,٠	٪٩١,٦٥	٪٨,٣٥
٢٠٠٦	٦,٣٢٣,٢	٥,٧٢٢,١	٦٠١,١	٪٩٠,٤٩	٪٩,٥١
٢٠٠٧	٧,٨٠٢,٧	٦,٦٠٤,٤	١,١٩٨,٣	٪٨٤,٦٤	٪١٥,٣٦
٢٠٠٨	٩,٨٦٦,٧	٧,٧٩٩,٠	٢,٠٦٧,٧	٪٧٩,٠٤	٪٢٠,٩٦
٢٠٠٩*	١٠,١٣٧,١	٨,١١٤,٤	٢٠٢٢,٧	٪٨٠,٠٥	٪١٩,٩٥

المصدر: الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، الحسابات القومية بالأسعار الجارية والثابتة، أعداد مختلفة، رام الله- فلسطين

* الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، تقديرات أولية غير منشورة.

بالنظر إلى حجم التكوين الرأسمالي الإجمالي (الاستثمار) ومعدلاته في الفترة ١٩٩٤-٢٠٠٩ كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي Gross Domestic Product (GDP) نجد أنها مرتفعة مقارنة مع حجم ومعدلات الادخار المنخفضة أو السالبة، وعلى الرغم من تراجعها خلال السنوات التي أعقبت انتفاضة الأقصى (٢٨/٩/٢٠٠٠) إلا أنها ظلت مرتفعة نسبياً، وذلك كما يتبين من الجدول الآتي:

الجدول (٤)

الناتج المحلي الإجمالي والتكوين الرأسمالي الإجمالي للفترة ١٩٩٤- ٢٠٠٩ في الأراضي الفلسطينية* (بالأسعار الجارية) (القيمة بالمليون دولار أمريكي)

السنة	الناتج المحلي الإجمالي (١)	التكوين الرأسمالي الإجمالي (٢)	نسبة (٢: ١)
١٩٩٤	٢,٨٢٨,٤	١,٠٣٦,٣	٣٦,٦٤٪
١٩٩٥	٣,٢٢٠,١	١,١٣٩,٣	٣٥,٣٨٪
١٩٩٦	٣,٣٦٥,٥	١,٢٣٠,١	٣٦,٥٥٪
١٩٩٧	٣,٧٠١,٦	١,٣١٠,٦	٣٥,٤١٪
١٩٩٨	٣,٩٤٤,٣	١,٤٢١,٤	٣٦,٠٤٪
١٩٩٩	٤,١٧٨,٥	١,٨٠٦,٧	٤٣,٢٤٪
٢٠٠٠	٤,١٩٤,٧	١,٤١٧,٢	٣٣,٧٩٪
٢٠٠١	٣,٨٩٧,٢	١,١٢٧,٢	٢٨,٩٢٪
٢٠٠٢	٣,٤٣٢,٦	٨٨٣,٣	٢٥,٧٣٪
٢٠٠٣	٣,٨٤٠,٩	١,٠٨١,٩	٢٨,١٧٪
٢٠٠٤	٤,١٩٨,٤	١,٠٢٢,٣	٢٤,٣٥٪
٢٠٠٥	٤,٦٣٤,٤	١,٢٧٥,٥	٢٧,٥٢٪
٢٠٠٦	٤,٦١٩,١	١,٤٢٠,٢	٣٠,٧٥٪
٢٠٠٧	٥,١٨٢,٤	١,٥٨٦,١	٣٠,٦١٪
٢٠٠٨	٦,١٠٨,٢	١,٦٤٣,٧	٢٦,٩١٪
٢٠٠٩**	٦,٣٦٧,٢	١,٩٤٨,٧	٣٠,٦١٪

* لا يشمل ذلك الجزء من محافظة القدس الذي ضمته إسرائيل عنوة بعيد احتلالها للضفة الغربية عام ١٩٦٧.

** الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، تقديرات أولية غير منشورة.

المصدر: الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، الحسابات القومية بالأسعار الجارية والثابتة، ١٩٩٤- ٢٠٠٠ بالنسبة لبيانات ١٩٩٤- ١٩٩٩، والحسابات القومية ٢٠٠٠- ٢٠٠٥ بالنسبة لبيانات ٢٠٠٠- ٢٠٠٣، والحسابات القومية ٢٠٠٤- ٢٠٠٧ بالنسبة لبيانات ٢٠٠٤- ٢٠٠٦، والحسابات القومية (٢٠٠٧، ٢٠٠٨) بالنسبة لبيانات ٢٠٠٧- ٢٠٠٨.

إن معدلات الادخار المنخفضة والأقل من معدلات الاستثمار قد ولدت فجوة ادخارية كبيرة، وهذه الفجوة كانت سالبة خلال الفترة ١٩٩٤– ٢٠٠٧، وموجبة في عامي ٢٠٠٨ و ٢٠٠٩، ويعود ذلك إلى ضخامة صافي التحويلات الجارية من الخارج، ومعظمها بصورة مساعدات من الدول المانحة وتحويلات الفلسطينيين العاملين أو المقيمين في الخارج إلى أهاليهم في الداخل، حيث بلغ صافي التحويلات الجارية من الخارج (٣١٥٨,٠) مليون دولار عام ٢٠٠٨، ويقدر بحوالي (٣٢٣٨,٠) مليون دولار عام ٢٠٠٩ (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، الحسابات القومية) . والجدول الآتي يبين حجم فجوة الادخارات المحلية.

الجدول (٥)

فجوة الادخارات المحلية في الاقتصاد الفلسطيني للفترة ١٩٩٤- ٢٠٠٩

بالأسعار الجارية (القيمة بالمليون دولار أمريكي)

السنة	الادخارات القومية المتاحة (S) (١)	التكوين الرأسمالي الإجمالي (٢)	فجوة الادخارات المحلية (S- I)	نسبة (١: ٢)
١٩٩٤	١٩٦,٣	١٠٣٦,٣	٨٤٠ –	٪١٨,٩٤
١٩٩٥	٣٤٠,٧	١١٣٩,٣	٧٩٨,٦ –	٪٢٩,٩٠
١٩٩٦	٢١٢,٤	١٢٣٠,١	١٠١٧,٧ –	٪١٧,٢٧
١٩٩٧	١٦٨,٧	١٣١٠,٦	١١٤١,٩ –	٪١٢,٨٧
١٩٩٨	٣٤١,٣	١٤٢١,٤	١٠٨٠,١ –	٪٢٤,٠١
١٩٩٩	٢٦٤,٥	١٨٠٦,٧	١٥٤٢,٢ –	٪١٤,٦٤
٢٠٠٠	٤٢٤,٩	١٤١٧,٢	٩٩٢,٣ –	٪٢٩,٩٨
٢٠٠١	١٥٧,٣	١١٢٧,٢	٩٦٩,٩ –	٪١٣,٩٥
٢٠٠٢	١٩,٦	٨٨٣,٣	٨٦٣,٧ –	٪٢,٢٢
٢٠٠٣	– ١٧١,٢	١٠٨١,٩	١٢٥٣,١ –	– ٪١٥,٨٢
٢٠٠٤	– ٤٥٠,٤	١٠٢٢,٣	١٤٧٢,٧ –	– ٪٤٤,٠٦
٢٠٠٥	٥١١	١٢٧٥,٥	٧٦٤,٥ –	٪٤٠,٠٦
٢٠٠٦	٦٠١,١	١٤٢٠,٢	٨١٩,١ –	٪٤٢,٣٣
٢٠٠٧	١١٩٨,٣	١٥٨٦,١	٣٨٧,٨ –	٪٧٥,٥٥
٢٠٠٨	٢٠٦٧,٧	١٦٤٣,٧	٤٢٤	٪١٢٥,٨٠
٢٠٠٩*	٢٠٢٢,٧	١٩٤٨,٧	٧٤	٪١٠٣,٨٠

* الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، تقديرات اولية غير منشورة

المصدر: مشتق من جدول (٣) وجدول (٤)

من حيث مصادر التمويل غطيت فجوة الادخارات المحلية السالبة من خلال الادخارات الأجنبية [١]، وتشير الادخارات الأجنبية إلى ذلك الجزء من استثماراتنا الذي لم نموله من ادخاراتنا، وإنما من ادخارات الأجانب، وتعادل الادخارات الأجنبية صافي الحساب الجاري لميزان المدفوعات (المالكي، ١٩٨٨) .

غطت الادخارات الأجنبية –وهي تعادل فجوة الادخار– القسم الرئيسي من الاستثمارات المحلية الإجمالية. بينما كانت المساهمة النسبية للادخارات القومية المتاحة في التكوين الرأسمالي الإجمالي (الاستثمارات) منخفضة جداً. باستثناء عامي ٢٠٠٨م و٢٠٠٩م، كما يلاحظ أن فجوة الادخارات المحلية خلال سنوات الفترة ١٩٩٤– ٢٠٠٩ كانت متذبذبة، ويعزى ذلك إلى التقلبات في صافي التحويلات الجارية من الخارج، ومعظمها بصورة منح تقدمها الدول المانحة إضافة إلى التقلبات في صافي الدخل من الخارج خاصة تعويضات الفلسطينيين العاملين في إسرائيل، وذلك بسبب الأوضاع الاقتصادية والسياسية غير المستقرة، والناجمة اساساً عن الحصار والإغلاق الإسرائيلي للأراضي الفلسطينية خاصة في أعقاب انتفاضة الأقصى.

٣. التحليل الكمي للعوامل المؤثرة في فجوة الادخار للفترة ١٩٩٤ ـ ٢٠٠٩:

لقياس أثر بعض المتغيرات الاقتصادية الكلية في فجوة الادخار في الاقتصاد الفلسطيني في الفترة ١٩٩٤– ٢٠٠٩ **فقد استخدمت النماذج الآتية**:

٣:١ الانحدار المتعدد:

أُستخدم نموذج الانحدار المتعدد لقياس أثر متغيرات الحسابات القومية والموازنة العامة في الفترة ١٩٩٤م– ٢٠٠٩م. لكن لم يُظهر الاختبار أي دلالة معنوية للمتغيرات المدخلة في معادلة الانحدار عدا متغيرين هما: الادخار (الادخارات القومية المتاحة) ، والتكوين الرأسمالي الإجمالي (الاستثمارات المحلية الإجمالية) . حيث كانت العلاقة بين الادخار وفجوة الادخار طردية موجبة، بينما كانت العلاقة بين الاستثمار، وفجوة الادخار علاقة عكسية سالبة. وجاءت معاملات كلٍ من هذين المتغيرين واحد صحيح. بمعنى أن أي زيادة في أي من المتغيرين ستؤثر بكامل قيمتها في فجوة الادخار بالإيجاب في حالة الادخار، وبالسلب في حالة الاستثمار. وكانت قيمة معامل التفسير ($R2$) ١٠٠ ٪،

(١) تظهر الادخارات الأجنبية في العجز في الحساب الجاري والذي يقابل فائض الحساب الرأسمالي والمالي في ميزان المدفوعات الدولي.
من أهم بنود هذا الحساب بالعلاقة مع ميزان المدفوعات الفلسطيني: التحويلات الرأسمالية بدون مقابل، والاستثمارات المباشرة، واستثمارات الحافظة، والقروض، وصافي المعاملات في العملة والودائع.

مما يعني احتمالية وجود ارتباط ذاتي بين المتغيرات في النموذج. وهو ما أدى إلى تغيير النموذج والاستعاضة عنه بنماذج أخرى.

٣:٢ قياس أثر الادخارات المحلية في التكوين الرأسمالي الإجمالي (الاستثمار) باستخدام طريقة المرونة:

لقياس العلاقة بين الادخارات المحلية والتكوين الرأسمالي الإجمالي (الاستثمار)، ومعرفة درجة تأثير الادخارات المحلية في التكوين الرأسمالي الإجمالي، استخدمت طريقة المرونات (القوسية). وأظهر تحليل المرونة لبيانات الفترة ١٩٩٦– ٢٠٠٦، وعلى عكس ما هو متوقع أن التغير النسبي للتكوين الرأسمالي الإجمالي نتيجة للتغيرات النسبية في الادخارات كانت منخفضة جداً، حيث أظهر التحليل أن زيادة الادخارات القومية المتاحة بنسبة ١٪ قابلها زيادة في التكوين الرأسمالي الإجمالي بنسبة (٠,٢٤٧ ٪)، وأن زيادة الادخارات الأجنبية بنسبة ١ قابلها زيادة بالتكوين الرأسمالي الإجمالي بنسبة (٠,٢٨٨٪) فقط (أنظر جدول ٦).

إن الانخفاض الشديد والملحوظ لمرونات الاستثمار بالنسبة للتغيرات النسبية للادخار في الاقتصاد الفلسطيني، يعني أن هناك قيوداً اقتصادية أخرى (غير الادخار)، وعوامل وقيوداً سياسية أكثر تأثيراً من الادخار على الاستثمار، مثل درجة الاستقرار السياسي، والاقتصادي، والحصار والإغلاق الإسرائيلي للأراضي الفلسطينية. ولعل تذبذب حجم الادخار والاستثمار وتذبذب معاملات المرونة تعكس الأوضاع السياسية والاقتصادية غير المستقرة.

الجدول (٦)

قياس العلاقة بين الادخار والتكوين الرأسمالي الإجمالي في الأراضي الفلسطينية للفترة ١٩٩٦- ٢٠٠٦ باستخدام المرونة القوسية (القيمة بالمليون دولار أمريكي)

السنة	الادخارات القومية المتاحة (١)	الادخارات الأجنبية* (٢)	التكوين الرأسمالي الإجمالي	المرونة القوسية للتكوين الرأسمالي الإجمالي للتغير في الادخارات القومية المتاحة (١)	المرونة القوسية للتكوين الرأسمالي الإجمالي للتغير في الادخارات الأجنبية (٢)
١٩٩٦	٢١٢,٤	١٠١٧,٧	١٢٣٠,١		
١٩٩٧	١٦٨,٧	١١٤١,٩	١٣١٠,٦	٠,٢٧٦–	٠,٠٩٧
١٩٩٨	٣٤١,٣	١٠٨٠,١	١٤٢١,٤	٠,١٢٠	٠,٣٣٥–
١٩٩٩	٢٦٤,٥	١٥٤٢,٢	١٨٠٦,٧	٠,٩٤١–	٠,١٥٦
٢٠٠٠	٢٢٤,٩	٩٩٢,٣	١٤١٧,٢	١,٤٩٣	٠,١٠٨
٢٠٠١	١٥٧,٣	٩٦٩,٩	١١٢٧,٢	٠,٦٤٤	١,٩٤٥
٢٠٠٢	١٩,٦	٨٦٣,٧	٨٨٣,٣	٠,١٥٦	٠,٢٠٢

السنة	الادخارات القومية المتاحة (١)	الادخارت الأجنبية* (٢)	التكوين الرأسمالي الإجمالي	المرونة القوسية للتكوين الرأسمالي الإجمالي للتغير في الادخارات القومية المتاحة (١)	المرونة القوسية للتكوين الرأسمالي الإجمالي للتغير في الادخارات الأجنبية (٢)
٢٠٠٣	-١٧١,٢	١٢٥٣,١	١٠٨١,٩	٠,٠٨٠	-٠,٠٣٩
٢٠٠٤	-٤١٧,٧	١٤٤٠,٠	١٠٢٢,٣	-٠,٠٦٨	٠,٠٨٩
٢٠٠٥	٤٨٤,٨	٥٩٦,٦	١٠٨١,٤	٠,٠٠٢	-٠,٠٠٢
٢٠٠٦	٦٠١,١	٨١٩,١	١٤٢٠,٢	١,٢٦٥	٠,٦٦١
متوسط المرونة خلال الفترة				٠,٢٤٧	٠,٢٨٨

* الادخارات الأجنبية هي قيمة فجوة الادخارات المحلية نفسها.

٣:٣ تحليل الارتباط:

لقياس درجة الارتباط بين فجوة الادخار والعوامل ذات العلاقة. اُستخدم معامل ارتباط بيرسون. حيث أجري تحليل الارتباط الثنائي، وكانت النتيجة مصفوفة من المتغيرات والارتباط التقاطعي فيما بينها، وقد حذفت المتغيرات كافة عدا فجوة الادخارات المحلية والمتغيرات المرتبطة بها كافة.

الجدول الآتي يبين معاملات الارتباط بين فجوة الادخارات المحلية، وبعض المتغيرات الاقتصادية الكلية في الاقتصاد الفلسطيني للفترة ١٩٩٤- ٢٠٠٩.

الجدول (٧)

معاملات الارتباط بين فجوة الادخارات المحلية وبعض المتغيرات الاقتصادية الكلية

المتغير	معامل ارتباط بيرسون	مستوى المعنوية	عدد المشاهدات	طبيعة العلاقة
الانفاق الاستهلاكي النهائي	٠,٧١٠ (*)	٠,٠٠٢	١٦	علاقة طردية ذات دلالة معنوية
العجز في الميزان التجاري السلعي والخدمي	٠,٦٣٨ (*)	٠,٠٠٨	١٦	علاقة طردية ذات دلالة معنوية
صافي التحويلات الجارية من الخارج	٠,٨٩٦ (*)	٠,٠٠٠	١٦	علاقة طردية ذات دلالة معنوية
النفقات الجارية في الموازنة العامة	٠,٧٥١ (*)	٠,٠٠١	١٦	علاقة طردية ذات دلالة معنوية
العجز الجاري للموازنة العامة (قبل التمويل)	٠,٧٥٥ (*)	٠,٠٠١	١٦	علاقة طردية ذات دلالة معنوية
العجز الكلي للموازنة العامة (قبل التمويل)	٠,٧٤١ (*)	٠,٠٠١	١٦	علاقة طردية ذات دلالة معنوية
المنح لدعم الموازنة الجارية	٠,٨٩٠ (*)	٠,٠٠٠	١٥	علاقة طردية ذات دلالة معنوية
الناتج المحلي الإجمالي	٠,٧٢٣ (*)	٠,٠٠٢	١٦	علاقة طردية ذات دلالة معنوية
الدخل القومي الإجمالي	٠,٧٠٣ (*)	٠,٠٠٢	١٦	علاقة طردية ذات دلالة معنوية
الدخل القومي المتاح الإجمالي	٠,٨٢٢ (*)	٠,٠٠٠	١٦	علاقة طردية ذات دلالة معنوية

* الارتباط معنوي عند مستوى دلالة ٠,٠١

بناءً على نتائج تحليل الارتباط الواردة في الجدول (٧) ، يتبين ما يأتي:

٣:٣:١ الإنفاق الإستهلاكي النهائي:

- **الفرضية الصفرية:** لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين فجوة الإدخارات المحلية والإنفاق الإستهلاكي النهائي عند مستوى ثقة ٥٪.

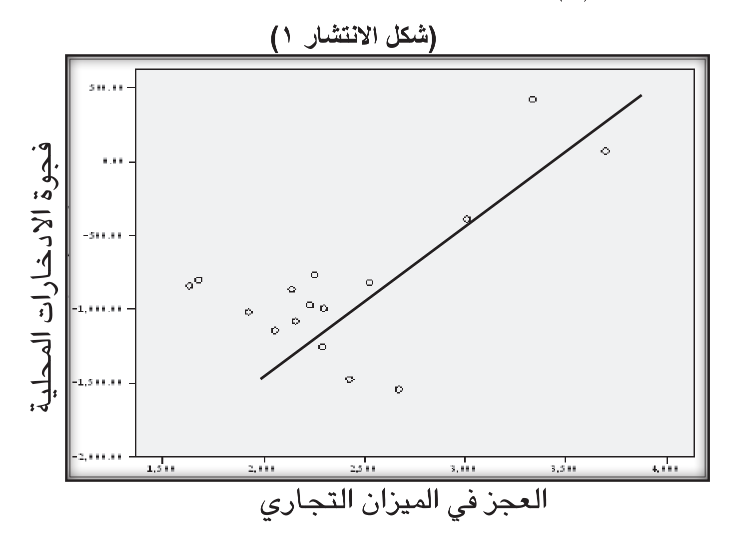
يتضح من خلال نتائج تحليل معامل ارتباط بيرسون التي تظهر في الجدول (٧) أن معامل الارتباط بين الانفاق الاستهلاكي النهائي، وفجوة الادخارات المحلية طردي وذو دلالة معنوية، حيث بلغ معامل الارتباط ٠,٧١٠، وبلغ مستوى الدلالة ٠,٠٠٢، وهو ما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية حتى عند مستوى ثقة ١٪، ومن هنا نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة، أي توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين فجوة الادخارات المحلية، والإنفاق الاستهلاكي النهائي عند مستوى ثقة ٥٪.

٣:٣:٢ العجز في الميزان التجاري السلعي والخدمي:

- **الفرضية الصفرية:** لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين فجوة الإدخارات المحلية والعجز في الميزان التجاري السلعي والخدمي عند مستوى ثقة ٥٪.

بلغ معامل ارتباط بيرسون ٠,٦٣٨ وبلغ مستوى الدلالة ٠,٠٠٨، وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباط طردية، ودالة معنوياً حتى عند مستوى دلالة ٠,٠١. وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة بوجود علاقة ذات دلالة معنوية بين فجوة الادخارات المحلية والعجز في الميزان التجاري السلعي والخدمي عند مستوى ثقة ٥ ٪. ويوضح شكل الانتشار (١) طبيعة هذه العلاقة.

(شكل الانتشار ١)



٣:٣:٣ صافي التحويلات الجارية من الخارج:

- **الفرضية الصفرية**: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين فجوة الإدخارات المحلية وصافي التحويلات الجارية من الخارج عند مستوى ثقة ٥٪.

بلغ معامل الارتباط ٠,٨٩٦، وبلغ مستوى الدلالة ٠,٠٠٠. مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين فجوة الادخارات المحلية، وصافي التحويلات الجارية من الخارج، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تؤكد وجود علاقة طردية ومعنوية بين فجوة الادخارات المحلية، وصافي التحويلات الجارية من الخارج عند مستوى ثقة ٥ ٪.

٣:٣:٤ النفقات الجارية في الموازنة العامة:

- **الفرضية الصفرية**: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين فجوة الادخارات المحلية، والنفقات الجارية في الموازنة العامة عند مستوى ثقة ٥٪.

كما يظهر من الجدول (٧) أن معامل الارتباط بين فجوة الادخارات المحلية والنفقات الجارية في الموازنة العامة طردي، وذو دلالة معنوية، حيث بلغ ٠,٧٥١، وبلغ مستوى الدلالة ٠,٠٠١. مما يشير إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة معنوية حتى عند مستوى ثقة ١٪. وعليه نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة أي توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين فجوة الادخارات المحلية، والنفقات الجارية عند مستوى ثقة ٥ ٪.

٣:٣:٥ العجز الجاري للموازنة العامة (قبل التمويل) :

- **الفرضية الصفرية**: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين فجوة الادخارات المحلية والعجز الجاري للموازنة العامة عند مستوى ثقة ٥٪.

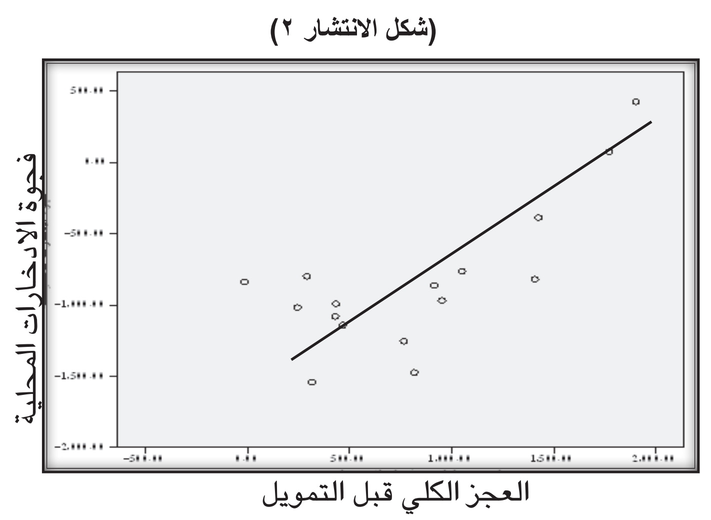
يظهر من الجدول (٧) إن معامل ارتباط بيرسون بين العجز الجاري للموازنة العامة وفجوة الادخارات المحلية طردي، وذو دلالة معنوية حتى عند مستوى ثقة ١ ٪، حيث بلغ معامل الارتباط ٠,٧٥٥، ومستوى الدلالة ٠,٠٠١، وهو ما يعني وجود علاقة ذات دلالة معنوية. لذلك نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة، وهي يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين فجوة الادخارات المحلية والعجز الجاري للموازنة العامة عند مستوى ثقة ٥ ٪.

٣:٣:٦ العجز الكلي للموازنة العامة (قبل التمويل) :

- **الفرضية الصفرية**: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين فجوة الادخارات المحلية، والعجز الكلي للموازنة العامة عند مستوى ثقة ٥٪.

تشير نتائج التحليل إلى أن معامل ارتباط بيرسون بين العجز الكلي للموازنة العامة وفجوة الادخارات المحلية طردي، وبلغ ٠,٧٤١، وبلغ مستوى الدلالة ٠,٠٠١، مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية حتى عند مستوى ثقة ٠,٠١. لذلك نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل لفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين فجوة الادخارات المحلية، والعجز الكلي للموازنة العامة عند مستوى ثقة ٥ ٪، ويوضح شكل الانتشار (٢) طبيعة هذه العلاقة.

(شكل الانتشار ٢)



٣:٣:٧ المنح لدعم الموازنة الجارية:

- **الفرضية الصفرية**: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين فجوة الإدخارات المحلية والمنح لدعم الموازنة الجارية عند مستوى ثقة ٥٪.

يظهر من الجدول (٧) أن معامل الارتباط بين المنح لدعم الموازنة الجارية وفجوة الادخارات المحلية طردي، وذو دلالة معنوية، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون ٠,٨٩٠، وبلغ مستوى المعنوية ٠,٠٠٠. مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية حتى عند مستوى ثقة ٠,٠١. ومن هنا نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة التي تؤكد على وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين فجوة الادخارات المحلية، والمنح لدعم الموازنة الجارية عند مستوى ثقة ٥ ٪.

٣:٣:٨ الناتج المحلي الإجمالي:

- **الفرضية الصفرية**: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين فجوة الادخارات المحلية والناتج المحلي الإجمالي عند مستوى ثقة ٥٪.

تشير نتائج تحليل الارتباط إلى وجود ارتباط طردي، وذو دلالة معنوية حتى عند مستوى ثقة ١ ٪ بين الناتج المحلي الإجمالي، وفجوة الادخارات المحلية، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون ٠,٧٢٣، وبلغ مستوى المعنوية ٠,٠٠٢. ومن هنا نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة، وهي توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين فجوة الادخارات المحلية، والناتج المحلي الإجمالي عند مستوى ثقة ٥ ٪.

٣:٣:٩ الدخل القومي الإجمالي:

- **الفرضية الصفرية**: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين فجوة الادخارات المحلية، والدخل القومي الإجمالي عند مستوى ثقة ٥ ٪.

بلغ معامل ارتباط بيرسون ٠,٧٠٣، وبلغ مستوى المعنوية ٠,٠٠٢، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط طردية وذات دلالة معنوية حتى عند مستوى ثقة ١ ٪ ما بين الدخل القومي الإجمالي وفجوة الادخارات المحلية. وعليه نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة التي تؤكد على وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين فجوة الادخارات المحلية، والدخل القومي الإجمالي عند مستوى ثقة ٥ ٪.

٣:٣:١٠ الدخل القومي المتاح الإجمالي:

- **الفرضية الصفرية**: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين فجوة الإدخارات المحلية والدخل القومي المتاح الإجمالي عند مستوى ثقة ٥ ٪.

يتضح من خلال تحليل الارتباط، الذي يظهر في الجدول (٧) ، أن معامل ارتباط بيرسون بين الدخل القومي المتاح الإجمالي وفجوة الادخارات المحلية طردي وذو دلالة معنوية، حيث بلغ معامل الارتباط ٠,٨٢٢، وبلغ مستوى المعنوية ٠,٠٠٠، مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية حتى عند مستوى ثقة ١ ٪. وعليه نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة، وهي توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين فجوة الادخارات المحلية، والدخل القومي المتاح الإجمالي عند مستوى ثقة ٥ ٪.

٤. مناقشة النتائج والسياسات المقترحة:

اتضح من النتائج الرئيسة التي توصل إليها البحث وجود علاقة ارتباط قوية ما بين فجوة الادخارات المحلية، وبعض المتغيرات الاقتصادية الكلية ذات العلاقة. مع التأكيد على أن وجود علاقات الارتباط القوية لا يعني بالضرورة وجود علاقة السببية (السبب والنتيجة) ما بين المتغيرات الاقتصادية الكلية محل الدراسة وفجوة الادخارات المحلية.

إلا أن علاقة الارتباط القوية هذه يمكن أن تشكل مؤشراً ومرشداً عند محاولة صياغة السياسات الاقتصادية الملائمة لتضييق فجوة الادخارات المحلية، والحد من نموها، **وذلك على النحو الآتي**:

- أولاً: اتضح من نتائج التحليل الإحصائي (معامل ارتباط بيرسون) وجود علاقة ارتباط طردية وقوية بين الإنفاق الاستهلاكي النهائي وفجوة الادخارات المحلية. لذلك من المتوقع أن يكون لخفض معدل الاستهلاك النهائي من الدخل القومي المتاح الإجمالي أثر إيجابي على تقليص فجوة الادخارات المحلية.

تشير بيانات الحسابات القومية الفلسطينية إلى أن الإنفاق الاستهلاكي النهائي يفوق الناتج المحلي الإجمالي، ويستحوذ على معظم الدخل القومي الإجمالي، والدخل القومي المتاح الإجمالي.

الجدول (٨)

الحصة النسبية للإنفاق الاستهلاكي النهائي من الناتج (الدخل) الإجمالي للفترة ١٩٩٤- ٢٠٠٩ (متوسط الفترة ٪)

	١٩٩٤– ١٩٩٩	٢٠٠٠– ٢٠٠٤	٢٠٠٥– ٢٠٠٩
الناتج المحلي الإجمالي	٪ ١٢٠,٠	٪ ١٣٠,٠	٪ ١٢٦,٠
الدخل القومي الإجمالي	٪ ٨٧,٠	٪ ٩٦,٠	٪ ١١٦,٠
الدخل القومي المتاح الإجمالي	٪ ٩٤,٠	٪ ١٠٠,٠	٪ ٨٥,٠

ملاحظة: الأرقام مقربة لأقرب منزلة عشرية

المصدر: مشتق من الجدول (٣) والجدول (٤)

تشير بيانات الجدول (٨) إلى أن الطابع الاستهلاكي يهيمن على الاقتصاد الفلسطيني، فالإنفاق الاستهلاكي النهائي يلتهم كامل الناتج المحلي الإجمالي في جميع الفترات محل الدراسة. وكامل الدخل القومي المتاح الإجمالي في الفترة ٢٠٠٠– ٢٠٠٤، وكامل الدخل القومي الإجمالي في الفترة ٢٠٠٥– ٢٠٠٩، مما يعني أن الادخار يعدُّ مكوناً هامشياً (ثانوياً) للدخل القومي المتاح الإجمالي.

وعليه إن السياسة الاقتصادية الواجبة الاتباع، إنما تتمثل في ضبط الإنفاق الاستهلاكي النهائي وترشيده، وخفض معدله من الدخل القومي المتاح الإجمالي، وبالتالي زيادة الادخارات القومية المتاحة كشرط ضروري أولي لتحقيق الاستثمارات المحلية المرغوبة، وبالتالي تحقيق معدلات النمو الاقتصادي المنشودة.

- ثانياً: أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط طردية وذات دلالة معنوية، ما بين كل من العجز الجاري، والعجز الكلي للموازنة العامة (قبل التمويل) من جهة وفجوة الادخارات المحلية من جهة أخرى. مما يعني أن العجز في الموازنة العامة، وبخاصة العجز الجاري يفاقم من فجوة الادخارات المحلية. وأظهرت النتائج أيضاً وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين النفقات الجارية وفجوة الادخارات المحلية. وعليه من المتوقع أن يكون للسياسات المالية الموجهة نحو تخفيض عجز الموازنة أثر إيجابي على فجوة الادخار، ويدعم هذا التوقع شكل الانتشار (١) الخاص بذلك والذي يأخذ اتجاهاً طردياً.

بالنظر إلى الموازنة العامة الفلسطينية يلاحظ ما يأتي:

- ارتفاع نسبة العجز الجاري والكلي للموازنة العامة من الناتج المحلي الإجمالي (بالأسعار الجارية) وتزايده عبر الزمن. وهو ما يتضح من الجدول التالي:

الجدول (٩)

نسبة العجز في الموازنة العامة (قبل التمويل) من الناتج المحلي الإجمالي للفترة ١٩٩٥- ١٩٩٩ (متوسط الفترة ٪)

الفترة	نسبة العجز الجاري (٪)	نسبة العجز الكلي (٪)
١٩٩٥- ١٩٩٩	٢,٧	٩,٤٥
٢٠٠٠- ٢٠٠٤	١٢,٨	٢٠,١٥
٢٠٠٥- ٢٠٠٩	٢٣,٢	٢٧,٩٢

المصدر: مشتق من الجدول ١ الملحق الإحصائي، والجدول ٤

وبمقارنة نسبة العجز الكلي للموازنة العامة مع نظيره في بعض الدول العربية، يلاحظ أن هذه النسبة تعتبر مرتفعة جدا. حيث بلغت ٤,٧٥٪ في الأردن، و٣,٥ ٪ في موريتانيا، و١١,٣٪ في لبنان، وذلك للفترة ٢٠٠٥- ٢٠٠٧ بالمتوسط (سلطة النقد الفلسطينية، المؤشرات الاقتصادية للدول العربية، الموقع الإلكتروني)

هيمنة النفقات الجارية على تركيبة النفقات العامة وضعف الأهمية النسبية للنفقات التطويرية (الاستثمارية) وهو ما يعكس الطابع الاستهلاكي الجاري للنفقات، ويقلل من تأثير السياسة المالية في الاستثمار، وذلك عبر الإنفاق الاستثماري الحكومي في البنية التحتية، والمنافع العامة المحفزة للاستثمارات الخاصة (الجعفري، والعارضة، ٢٠٠٢)

في إطار النفقات الجارية يلاحظ ارتفاع فاتورة الأجور والرواتب، والنفقات التحويلية، مما يقلل من مرونة استخدام السياسة المالية في تحقيق أهدافها الإنمائية، وذلك بسبب الاعتبارات الاجتماعية والسياسية التي يجب أن تؤخذ بالاعتبار.

الجدول (١٠)

التوزيع النسبي للنفقات العامة في الفترة ١٩٩٥- ٢٠٠٩

(متوسط الفترة)

الفترة	النفقات العامة		النفقات الجارية			
	الجارية	التطويرية	رواتب وأجور (١)	نفقات تحويلية (٢)	صافي الإقراض* (٣)	(١+٢+٣)
١٩٩٥ –١٩٩٩	٧٦,٠ ٪	٢٤,٠ ٪	٥٦,٩ ٪	١٥,٥ ٪	٠,٠٠	٧٢,٤ ٪
٢٠٠٠ –٢٠٠٤	٨١,٠ ٪	١٩,٠ ٪	٥٩,٦ ٪	١٧,٩ ٪	٦,٧ ٪	٨٤,٢ ٪
٢٠٠٥ –٢٠٠٩	٩١,٠ ٪	٩,٠ ٪	٤٩,٠ ٪	٢٢,٣ ٪	١٥,٦ ٪	٨٥,٩ ٪

* ظهر صافي الإقراض في الموازنة العامة ولأول مره عام ٢٠٠٢، وهو يمثل ما تنفقه الخزينة العامة من مبالغ لتسديد المستحقات المالية على هيئات الحكم المحلي لشركة الكهرباء الإسرائيلية، وشركة كهرباء غزة إضافة إلى تسديد مبالغ أخرى.

المصدر:

- الاقتصاد الفلسطيني، منشورات جامعة القدس المفتوحة، ٢٠٠٨، بالنسبة لبيانات ١٩٩٥ –٢٠٠٤.
- وزارة المالية، السلطة الوطنية الفلسطينية، الموقع الإلكتروني، بالنسبة لبيانات الفترة ٢٠٠٥– ٢٠٠٩.
- سلطة النقد الفلسطينية، المؤشرات الاقتصادية الرئيسية لفلسطين، الموقع الإلكتروني، بالنسبة لبيانات النفقات التحويلية في عامي ٢٠٠٥ و٢٠٠٦.

- اعتماد الموازنة العامة على المنح لدعم الموازنة الجارية، واعتماد الموازنة التطويرية (الرأسمالية) بشكل كامل تقريباً على المعونات الخارجية من الدول المانحة.

إن تتبعنا المنح والمعونات الخارجية عبر الزمن، فإننا نلاحظ أن المنح لدعم الموازنة الجارية كانت في موازنات الفترة ١٩٩٥م– ١٩٩٧م تشكل بنداً متناقص الأهمية، بينما اختفت تماماً في موازنات الأعوام ١٩٩٨م– ٢٠٠٠م. إلا أنها عادت لتشكل بنداً رئيساً في الموازنات العامة للفترة ٢٠٠١– ٢٠٠٩ (أنظر الجدول (١) ، الملحق الإحصائي) . ويعود ذلك إلى الضائقة المالية الحادة التي تعرضت لها المالية العامة للسلطة الوطنية الفلسطينية، نتيجة الحصار والإغلاق، والعدوان الإسرائيلي الذي اشتد في أعقاب انتفاضة الأقصى.

إن العجز الجاري في الموازنة العامة، يقلل من الادخارات القومية المتاحة، ويؤثر سلباً في تمويل الاستثمار المحلي، ومن ثم فإن السياسة المالية الواجبة الاتباع، إنما تتمثل في ترشيد النفقات الجارية وضبطها، وإعادة هيكلية النفقات العامة لصالح النفقات

التطويرية (الاستثمارية) في مشاريع البنية التحتية الاقتصادية، الضرورية والمحفزة للاستثمارات الخاصة، وفي البنية التحتية الاجتماعية في التعليم والصحة اللازمة لتطوير القدرات البشرية الضرورية لعملية التنمية.

- ثالثاً: أظهر تحليل الارتباط وجود علاقة ارتباط طردية، وذات دلالة معنوية ما بين العجز في الميزان التجاري السلعي والخدمي، وفجوة الادخارات المحلية. لذلك من المتوقع أن يكون للسياسات التي تحد من العجز في الميزان التجاري السلعي والخدمي أثر أيجابي على فجوة الادخارات المحلية. ويدعم هذا التوقع شكل الانتشار (٢) الذي يأخذ اتجاهاً طردياً.

بالنظر إلى هيكل التجارة الخارجية الفلسطينية، يلاحظ هيمنة الواردات، وارتفاع نسبتها من الناتج المحلي الإجمالي، مقابل ضعف المساهمة النسبية للصادرات في الناتج المحلي الإجمالي. وترتب على ذلك ارتفاع حجم العجز في الميزان التجاري السلعي والخدمي، وارتفاع نسبته من الناتج المحلي الإجمالي، وذلك كما هو مبين في الجدول الآتي:

الجدول (١١)

الميزان التجاري السلعي والخدمي للفترة ١٩٩٥- ٢٠٠٩ (متوسط الفترة)

(القيمة بالمليون دولار أمريكي)

المؤشر	١٩٩٥- ١٩٩٩	٢٠٠٠- ٢٠٠٤	٢٠٠٥- ٢٠٠٩
الواردات (١)	٢٧٠١,٣	٢٧٥٨,٢	٣٨٠٢,٩
الصادرات (٢)	٦٠٥,٥	٤٨١,٧	٨٤٠,٥
عجز الميزان التجاري (٣) السلعي والخدمي	-٢٠٩٥,٨	-٢٢٧٦,٥	-٢٩٦٢,٤
الإنفاق الإستهلاكي النهائي (٤)	٤٣٩٦,٢	٥٠٨٢,٩	٦٧٦٩,٨
الناتج المحلي الإجمالي (٥)	٣٦٨٢,٠	٣٩١٢,٨	٥٣٨٢,٣
نسبة (١: ٤)	٪ ٦١,٤	٪ ٥٤,٣	٪ ٥٦,٢
نسبة (١: ٥)	٪ ٧٣,٤	٪ ٧٠,٥	٪ ٧٠,٧
نسبة (٢: ٥)	٪ ١٦,٤	٪ ١٢,٣	٪ ١٥,٦
نسبة (٣: ٥)	٪ ٥٦,٩	٪ ٥٨,٢	٪ ٥٥,٠

المصدر:

- مشتق من الجدول (٣) الملحق الإحصائي، والجدولين (٣) و (٤).
- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، أعداد مختلفة بالنسبة لبيانات الواردات والصادرات.

من المعلوم أن فجوة الادخار (الادخار– الاستثمار S- I) تعادل صافي الحساب الجاري لميزان المدفوعات. وبالرموز فإن:

$$S - I \equiv Nx + NIFA + NTFA \ldots\ldots\ldots (1)$$

حيث:

Nx: صافي صادرات السلع والخدمات Net exports

NIFA: صافي الدخل من الخارج Net income from abroad

NTFA: صافي التحويلات الجارية من الخارج Net current transfers from abroad

وحيث إن عناصر الطرف الأيمن للمتطابقة (١) تمثل بنود صافي الحساب الجاري لميزان المدفوعات، فإنه يمكن إعادة كتابة المتطابقة (١) كما يأتي:

$$S - I \equiv NCA \ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots (2)$$

حيث Net current account (NCA) صافي الحساب الجاري لميزان المدفوعات.

وإذا كان صافي الحساب الجاري سالباً، فإنه يعكس زيادة الإنفاق الكلي عن الناتج المحلي الإجمالي أو الزيادة في الاستثمار عن الادخار المحلي. أي أن جزءاً من الاستثمارات المحلية الإجمالية يموَّل عن طريق الادخارات الأجنبية. كما أن العجز في الحساب الجاري يمثل زيادة في مديونية الاقتصاد المحلي للعالم الخارجي. وفي هذه الحالة يكون الاقتصاد المحلي مقترضاً (مستورداً) لرأس المال. حيث إن العجز في الحساب الجاري لا بد أن يقابله فائض بالمقدار نفسه في الحساب الرأسمالي والمالي لميزان المدفوعات، وبالتالي يراكم العالم الخارجي أصولاً محلية تمثل مطالبات خارجية تقلل من الادخارات القومية.

بناءً على ما تقدم إن تقليص فجوة الادخارات المحلية في الاقتصاد الفلسطيني من الممكن أن يتحقق من خلال خفض العجز في الميزان التجاري السلعي والخدمي، وذلك عبر زيادة الصادر أو تقييد المستوردات من السلع والخدمات، أو اتباع كلا السياستين معاً.

- رابعاً: أظهر التحليل الإحصائي (معامل ارتباط بيرسون) وجود علاقة طردية وقوية بين صافي التحويلات الجارية من الخارج، وفجوة الادخارات المحلية. أي أن الاتجاه الصاعد في صافي التحويلات الجارية من الخارج ترافق مع تزايد وتعاظم فجوة الادخارات المحلية.

إن التحويلات الجارية من الخارج، وهي مساعدات من الدول المانحة، وتحويلات من الفلسطينيين المقيمين أو العاملين في الخارج إلى أهاليهم في داخل الوطن، تخصص

بصفة رئيسة لأغراض ذات طبيعة استهلاكية جارية، ومثالها المنح لدعم الموازنة الجارية، والمساعدات الطارئة التي تقدمها الدول المانحة للسلطة الوطنية الفلسطينية، والتي عادة ما تزداد في أوقات الحصار والضائقة المالية (سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي الثاني عشر، ٢٠٠٦) . كما أن لصافي التحويلات الجارية من الخارج دوراً مركزياً في تمويل العجز التجاري لميزان المدفوعات الفلسطيني، والجدول الآتي يبين الدور المركزي والحاسم لصافي الدخل وصافي التحويلات الجارية من الخارج في تمويل العجز في الميزان التجاري والسلعي والخدمي.

الجدول (١٢)

صافي الدخل وصافي التحويلات الجارية من الخارج والعجز في الميزان التجاري السلعي والخدمي في الأراضي الفلسطينية للفترة ١٩٩٤- ٢٠٠٩ (متوسط الفترة) (القيمة بالمليون دولار أمريكي)

المؤشر	١٩٩٤- ١٩٩٩	٢٠٠٠- ٢٠٠٤	٢٠٠٥- ٢٠٠٩
صافي الدخل من الخارج (١)	٥٤٤,٢	٣٤٠,٨	٥٠٤,٤
صافي التحويلات الجارية من الخارج (٢)	٤٠٤,١	٨٢٥,٤	٢١٧٨,٨
العجز في الميزان التجاري السلعي والخدمي (٣)	٢٠١٨,٥	٢٢٧٦,٣	٢٩٦٢,٤
نسبة (١:٣)	٪ ٢٧,٠	٪ ١٥,٠	٪ ١٧,٠
نسبة (٢:٣)	٪ ٢٠,٠	٪ ٣٦,٣	٪ ٧٣,٥

المصدر: مشتق من الجدول (٣) ، الملحق الإحصائي.

في هذا الصدد أظهرت بعض الدراسات أن المساعدات الخارجية المقدمة للشعب الفلسطيني رغم ما لها من آثار إيجابية على أداء الاقتصاد الكلي، فإنها أخفقت في تعزيز فرص الاقتصاد الفلسطيني وإمكاناته للانعتاق من التبعية القسرية للاقتصاد الإسرائيلي، وأخفقت في تقليل اعتمادية المؤسسات الرسمية والأهلية على المساعدات الخارجية ذاتها لصالح تعزيز مقومات النمو الذاتي. كما لم تستطع هذه المساعدات على ضخامتها من الوصول بالبنى المؤسسية والقانونية، والتنظيمية للسلطة إلى وضع يمكنها من العمل بكفاءة وفاعلية (عبد الكريم، ٢٠٠٥) .

في ضوء ما تقدم، من المتوقع أن يكون لسياسات تحسين كفاءة تخصيص (توظيف) المساعدات الخارجية أثر إيجابي في خفض الإنفاق الاستهلاكي النهائي، وتقليص فجوة الادخارات المحلية.

- خامساً: أظهرت نتائج التحليل إحصائي وجود علاقة ارتباط طردية وقوية بين المنح لدعم الموازنة الجارية وفجوة الادخارات المحلية، ويعود ذلك إلى كون هذه المنح تغطي نفقات جارية، وبخاصة أجور موظفي القطاع الحكومي ورواتبهم والمشتريات الحكومية السلعية كالمحروقات والوقود، ونفقات تحويلية اجتماعية في أغلبها.

وعليه إن اتباع سياسات مالية موجهة نحو تقييد النفقات الجارية وترشيدها، وبالتالي خفض الاستهلاك الجاري وصولاً إلى تحقيق وفر في الموازنة الجارية، بهدف التخلص النهائي من الاعتماد على المنح لدعم الموازنة الجارية باعتبارها أداة مالية استراتيجية وحاسمة تستخدم للضغط الاقتصادي من قبل الدول المانحة، وفي مقدمتها الولايات المتحدة الأمريكية لتحقيق مآرب سياسية.

- سادساً: أظهر التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط طردية وقوية ما بين كل من الناتج المحلي الإجمالي والدخل القومي الإجمالي، والدخل القومي المتاح الإجمالي من جهة، وفجوة الادخارات المحلية من جهة أخرى. هذا يشير إلى أن الاتجاه المتزايد من الناتج (الدخل) الإجمالي كان يترافق مع اتجاه متزايد لفجوة الادخارات المحلية. وتعكس هذه الظاهرة هيمنة الإنفاق الاستهلاكي النهائي على مكونات هذه الحسابات القومية، وتسرب جزء كبير من الدخل القومي المتاح إلى الخارج عبر المستوردات. وعليه إن علاقة الارتباط الطردية والقوية ما بين حسابات الدخل القومي المذكورة، وفجوة الادخارات تعني أن صانع القرار الاقتصادي الفلسطيني ينبغي أن ينتهج سياسات انتقائية موجهة نحو عناصر (مكونات) محددة بحيث تركز على تقييد وتثبيط الانفاق الاستهلاكي النهائي، والواردات من ناحية، وتعمل على تحفيز العناصر (المكونات) التي تعزز القدرات والطاقات الإنتاجية مثل الاستثمارات، الصادرات من ناحية أخرى، وتحسين كفاءة توظيف الدخل من الخارج خاصة تعويضات الفلسطينيين العاملين في إسرائيل، التي تنفق على تمويل الاستيراد من إسرائيل (الجعفري، ٢٠٠١) .

٥. الخلاصة والتوصيات:

٥:١ الخلاصة:

١. عدم كفاية الادخارات القومية المتاحة لتغطية الاستثمارات المحلية الإجمالية، وبالتالي الاعتماد على الادخارات الأجنبية لتغطية فجوة الادخار المحلي.

٢. تذبذب مستويات الادخار والاستثمار، وبالتالي تذبذب فجوة الادخار في الاقتصاد الفلسطيني في فترة الدراسة (١٩٩٤– ٢٠٠٩)، وهو ما يعكس الظروف السياسية والاقتصادية المتقلبة وغير المستقرة في الأراضي الفلسطينية.

٣. ضعف مرونة التكوين الرأسمالي الإجمالي (الاستثمار) للتغيرات النسبية في الادخار. حيث بلغ معامل المرونة (٠,٢٤٧ ٪) بالعلاقة مع الادخارات القومية المتاحة، و (٠,٢٨٨ ٪) بالنسبة للادخارات الأجنبية. وهو ما يشير إلى وجود عوامل وقيود اقتصادية (غير الادخار)، وعوامل وقيود سياسية أكثر تأثيراً من الادخار في الاستثمار في الاقتصاد الفلسطيني.

٤. اتضح من نتائج تحليل معامل ارتباط بيرسون وجود علاقة طردية وذات دلالة معنوية ما بين فجوة الادخار من ناحية، وعدد من المتغيرات الاقتصادية الكلية محل البحث وهي: الإنفاق الاستهلاكي النهائي، والنفقات الجارية، والعجز الجاري والكلي للموازنة العامة والعجز في الميزان التجاري السلعي والخدمي، وصافي التحويلات الجارية من الخارج، والمنح لدعم الموازنة الجارية، كذلك تبين وجود علاقة ارتباط طردية وذات دلالة معنوية ما بين فجوة الادخارات المحلية والناتج المحلي الإجمالي، والدخل القومي الإجمالي، والدخل القومي المتاح الإجمالي.

٥. إن التحويلات الجارية من الخارج، وهي بصورة مساعدات خارجية ومنح لدعم الموازنة الجارية ترتبط بعلاقة طردية قوية بفجوة الادخارات المحلية، مما يعني أن تدفق التحويلات الجارية من الخارج كان يترافق مع اتساع فجوة الادخار.

٦. إن الناتج المحلي الإجمالي والدخل القومي الإجمالي، والدخل القومي المتاح الإجمالي ترتبط بعلاقة طردية قوية بفجوة الادخار، لذلك من المتوقع أن يكون للزيادة في هذه الحسابات القومية أثر سلبي على فجوة الادخارات المحلية، وهو ما يعكس غلبة الإنفاق الاستهلاكي على هذه الحسابات.

٥:٢ التوصيات:

في ضوء نتائج البحث يمكن الخروج بالتوصيات الآتية، والتي قد تسهم في تضييق فجوة الادخارات المحلية، وتعمل على الحد من تزايدها، وهي:

١. تحسين كفاءة تخصيص الموارد المتاحة من خلال إعادة هيكلة النفقات العامة لإيجاد توازن فعال ما بين النفقات الجارية والنفقات التطويرية (الاستثمارية) في الموازنة العامة، وبالتالي إنهاء حالة هيمنة الإنفاق الجاري على تركيبة النفقات العامة. هذا يعني زيادة الحصة النسبية للنفقات التطويرية في مشاريع البنية التحتية، والخدمات المساندة للنشاط الإنتاجي السلعي اللازمة لتحفيز الاستثمارات الخاصة، وزيادة النفقات الاستثمارية في التعليم والصحة، الضرورية لتحسين معدلات التكوين الرأسمالي البشري اللازم لعملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

٢. تخفيض العجز في الموازنة العامة من خلال تقييد الإنفاق الحكومي وضبطه. لكن نظراً لمحدودية قدرة الحكومة على تخفيض النفقات الجارية لاعتبارات اجتماعية وسياسية، وذلك نتيجة لارتفاع فاتورة الأجور والرواتب وفاتورة النفقات التحويلية، وصافي الإقراض من ناحية، ولتجنب تخفيض النفقات التطويرية من ناحية أخرى، فإن هذا الهدف يمكن أن يتحقق من خلال انتهاج سياسة عدم التوسع الكمي في التوظيف الحكومي، والتخلص من بند صافي الإقراض بجعله صفراً في الموازنة العامة.

٣. زيادة الحصة النسبية لمصادر التمويل الداخلي (المحلي) والتقليل التدريجي للاعتماد على المعونات الخارجية لتمويل النفقات التطويرية والتخلص النهائي من اعتماد الموازنة الجارية على المنح، وتحسين كفاءة تخصيص (توظيف) المساعدات والمنح الخارجية، وزيادة فاعليتها بحيث تؤدي إلى زيادة فرص العمل المنتج وزيادة الإنتاج الحقيقي، بدلاً من أن تعمل على زيادة الإنفاق الاستهلاكي الجاري الذي يؤدي بدوره إلى اتساع فجوة الادخار– الاستثمار.

٤. تخفيض العجز في الميزان التجاري السلعي والخدمي من خلال تشجيع قاعدة الإنتاج الموجه للتصدير، وتقييد المستوردات خاصة من السلع الاستهلاكية التي يوجد لها بدائل محلية. والبحث عن أسواق تصدير جديدة.

٥. اتباع سياسات تحويل الإنفاق الاستهلاكي من السلع المستوردة إلى السلع التي يتوافر لها بديل محلي.

٦. إجراء المزيد من البحوث التحليلية المعمقة لمحددات الادخار والاستثمار في الاقتصاد الفلسطيني.

٦. المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. الاقتصاد الفلسطيني، المالية العامة، (٢٠٠٨) ، منشورات جامعة القدس المفتوحة.

٢. الجعفري، محمود (٢٠٠١) نحو سياسات اقتصادية تنموية، في كتاب السياسات الاقتصادية والتنمية البشرية في فلسطين ١٩٩٤- ١٩٩٩، برنامج دراسات التنمية، جامعة بير زيت.

٣. الجعفري، محمود، والعارضة، ناصر (٢٠٠٢) ، السياسات التجارية والمالية الفلسطينية وتأثيرها على العجز في الميزان التجاري والعجز في الموازنة، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية (ماس) ، القدس ورام الله.

٤. الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (٢٠٠٣) ، الحسابات القومية بالأسعار الجارية والثابتة سنوات مختلفة، رام الله – فلسطين.

٥. سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي سنوات مختلفة، رام الله – فلسطين.

٦. سلطة النقد الفلسطينية، المؤشرات الاقتصادية للدول العربية، الموقع الألكتروني

www. pma. ps.

٧. طاهر، فريد بشير، محددات الادخار الخاص في المملكة العربية السعودية، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل (العلوم الإنسانية والإدارية) ، المجلد الثاني – العدد الأول- ذو الحجة ١٤٢١هـ (مارس ٢٠٠١ م) .

٨. عوض، طالب (١٩٩٦) ، التجارة الدولية، منشورات جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.

٩. الشجري، عبده مدهش صالح (٢٠٠٠) ، اتجاهات إصلاح السياسة المالية في الاقتصاد اليمني، رسالة دكتوراه، جامعة حلب، سوريا، الملخص، المركز الوطني للمعلومات – الجمهورية اليمنية، الموقع الألكتروني: http: //www. yemen- nic. nfo.

١٠. المالكي، عبد المجيد (١٩٨٨) ، الادخار والادخارات الأجنبية والادخارات الأردنية (السالبة) في كتاب حديث الاقتصاد، عمان- الأردن.

١١. المكردي، محمد علي صالح (٢٠٠٤) ، الادخار ودوره في النمو الاقتصادي، رسالة ماجستير (ملخص) المركز الوطني للمعلومات- الجمهورية اليمنية، الموقع الإلكتروني: http: //www. yemen- nic. nfo.

١٢. عبد الكريم، نصر (٢٠٠٥) ، نحو توظيف أنجع للمساعدات الخارجية المقدمة للشعب الفلسطيني، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس) القدس، ورام الله.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

- أبحاث ورسائل ماجستير:

1. *Asmawi Bin Haji Hashim, The Impact of Budget Defecit on National Saving in Malaysia, 2003, thesis for the degree Master of Economics, web site: www. google. com.*
2. *Ipumbu w. Shiimi and Gerson Kadhikwa, saving and investment in Namibia, Bank of Namibia, Research Department. 1999, website www. google. com.*
3. *Salman, Ahmad, Forecasting Dual- Gap for Pakistan, The Lahore journal of economics, vo, 16, No, 2, website: www. google. com.*

- مقالات:

1. *Lach- Lan MC Gregor, the relationship between Saving and Investment, web site: www. google. com: htt: //www. abc. net*
2. *Michael Bar, Saving and Investment, San Francisco State University. Website: www. google. com*
3. *Saving and Investment, website: www. google. com htt: //www. personal. kent. edu*
4. *www. google. com: Balance of payments equation*

ملحق إحصائي

الجدول (١)

العجز (الفعلي) في الموازنة العامة الفلسطينية قبل التمويل*

١٩٩٤- ٢٠٠٩ بالأسعار الجارية

(القيمة بالمليون دولار أمريكي)

السنة	الإيرادات العامة *	النفقات العامة			العجز الجاري قبل التمويل	العجز الكلي قبل التمويل	نسبة العجز الكلي إلى الناتج المحلي الإجمالي
		جارية	تطويرية	الإجمالي			
١٩٩٤	٣٩٩,٨	٢٩٧,٣	٨٥,٦	٣٨٣,٩	– ١٠٢,٥	– ١٥,٩	– ٠,٥٦٪
١٩٩٥	٤٢٥	٥٢٥,٣	١٩٠	٧١٥,٣	١٠٠,٣	٢٩٠,٣	٩,٠٢٪
١٩٩٦	٦٨٤,٢	٧٣٥,٩	١٩٢	٩٢٧,٩	٥١,٧	٢٤٣,٧	٧,٢٤٪
١٩٩٧	٦٤٧,٦	٨٣١,٣	٢٨١,٨	١١١٣	١٨٣,٧	٤٦٥,٤	١٢,٥٧٪
١٩٩٨	٧٥٣,٧	٨٤٢,٤	٣٤٠,٨	١١٨٣,٢	٨٨,٧	٤٢٩,٥	١٠,٨٩٪
١٩٩٩	٩٠١,٢	٩٧٢,٥	٢٤٣,٢	١٢١٥,٧	٧١,٣	٣١٤,٥	٧,٥٣٪
٢٠٠٠	٩٦٣,٩	٩٥٨,٦	٤٣٧,٢	١٣٩٥,٨	– ٥,٣	٤٣١,٩	١٠,٣٠٪
٢٠٠١	٢٨٧,١	١٠١٦,٦	٢٢٢,٧	١٢٣٩,٣	٧٢٩,٥	٩٥٢,٢	٢٤,٤٣٪
٢٠٠٢	٣٣٥,٣	١٠٤٩,٥	٢٠٠	١٢٤٩,٥	٧١٤,٢	٩١٤,٢	٢٦,٦٣٪
٢٠٠٣	٧٤٧,٧	١٢٥٦	٢٥٧	١٥١٣	٥٠٨,٣	٧٦٥,٣	١٩,٩٣٪
٢٠٠٤	٩٤٧	١٥٠٣,٢	٢٦١	١٧٦٤,٢	٥٥٦,٢	٨١٧,٢	١٩,٤٦٪
٢٠٠٥	١٢٣٢	١٩٩٤	٢٨٧	٢٢٨١	٧٦٢	١٠٤٩	٢٢,٦٤٪
٢٠٠٦	١١٤٨	٢٢٧٥	٢٨١	٢٥٥٦	١١٢٧	١٤٠٨	٣٠,٤٨٪
٢٠٠٧	١٢٧٢	٢٥٦٦ (١)	١٣١	٢٦٩٧	١٢٩٤	١٤٢٥	٢٧,٥٠٪
٢٠٠٨	١٥٦٨	٣٢٥٦ (٢)	٢١٥	٣٤٧١	١٦٨٨	١٩٠٣	٣١,١٥٪
٢٠٠٩	١٥٩٧	٢٩٦٩,٠ (٣)	٤٠٠	٣٣٦٩	١٣٧٢	١٧٧٢	٢٧,٨٣٪

الإشارة السالبة تعني فائض.

* قبل المنح لدعم الموازنة وقبل المعونات الخارجية لتمويل النفقات التطويرية، وقبل التمويل المحلي.

(١) تتضمن سداد متأخرات بمقدار ٢٣ مليون دولار.

(٢) تتضمن سداد متأخرات بمقدار ٣٧٢ مليون دولار.

(٣) تم تخفيض النفقات الجارية (٣١٩٠ مليون دولار امريكي) بمقدار ٢٢١ مليون دولار، وهي تمثل صافي تراكم متأخرات، وذلك تمشياً مع مبدأ الأساس النقدي.

المصدر: سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي الثاني ١٩٩٦، الملحق الإحصائي، جدول رقم (١) تقديرات صندوق النقد الدولي بالنسبة لبيانات عام ١٩٩٤.

- الاقتصاد الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، الملحق الإحصائي، ص ٣٣١، بالنسبة لبيانات ١٩٩٥- ٢٠٠٤.

- وزارة المالية، السلطة الوطنية الفلسطينية، الموقع الألكتروني (٢٠١٠/٦/١٤) بالنسبة لبيانات ٢٠٠٥- ٢٠٠٩.

الجدول (٢)

المساعدات الخارجية وأهميتها النسبية في الموازنة العامة الفلسطينية للفترة ١٩٩٥- ٢٠٠٩

(القيمة بالمليون دولار امريكي)

السنة	المنح لدعم الموازنة الجارية (١)	المعونات الخارجية لدعم النفقات التطويرية (٢)	نسبة (١) إلى النفقات الجارية	نسبة (٢) إلى النفقات التطويرية
١٩٩٥	١٣٥,٠	١٩٠,٠	٪ ٢٥,٧	٪ ١٠٠,٠
١٩٩٦	٨٣,٧	١٦٠,٠	٪ ١١,٤	٪ ٨٣,٣
١٩٩٧	٣٦,٣	٣٤٥,٠	٪ ٤,٤	٪ ١٢٢,٤
١٩٩٨	٠,٠٠	٣٣٠,١	–	٪ ٩٦,٩
١٩٩٩	٠,٠٠	٢٣٥,٠	–	٪ ٩٦,٦
٢٠٠٠	٠,٠٠	٤٠٠,٠	–	٪ ٩١,٥
٢٠٠١	٥٥٠,٠	٢١٥,٠	٪ ٥٤,١	٪ ٩٦,٥
٢٠٠٢	٥٠٢,٠	٢٠٠,٠	٪ ٤٧,٨	٪ ١٠٠,٠
٢٠٠٣	٢٦١,٠	٢٥٧,٠	٪ ٢٠,٨	٪ ١٠٠,٠
٢٠٠٤	٣٥٤,٠	٢٦١,٠	٪ ٢٣,٥	٪ ١٠٠,٠
٢٠٠٥	٣٤٩,٠	٢٨٧,٠	٪ ١٧,٥	٪ ١٠٠,٠
٢٠٠٦	٧٣٨,٠	٢٨١,٠	٪ ٣٢,٤	٪ ١٠٠,٠
٢٠٠٧	١٠١١,٠	١٠٠,٠	٪ ٣٩,٤	٪ ٧٦,٣
٢٠٠٨	١٧٦٣,٠	٢١٥,٠	٪ ٥٤,١	٪ ١٠٠,٠
٢٠٠٩	١٣٥٥,٠	٤٠٠,٠	٪ ٤٥,٦	٪ ١٠٠,٠

ملاحظة: الأرقام النسبية مقربة لأقرب منزلة عشرية.

المصدر:

١. الاقتصاد الفلسطيني (٢٠٠٨) ، جامعة القدس المفتوحة، بالنسبة لبيانات ١٩٩٣- ٢٠٠٤ مأخوذة عن بيانات وزارة المالية.

٢. وزارة المالية، الموقع الألكتروني بالنسبة لبيانات الفترة ٢٠٠٥- ٢٠٠٩.

الجدول (٣)

صافي الدخل وصافي التحويلات الجارية من الخارج والعجز في الميزان التجاري السلعي والخدمي في الأراضي الفلسطينية ١٩٩٤- ٢٠٠٩ بالأسعار الجارية

(القيمة بالمليون دولار أمريكي)

السنة	صافي الدخل من الخارج (١)	صافي التحويلات الجارية من الخارج (٢)	العجز في الميزان التجاري السلعي والخدمي (٣)	نسبة (١: ٣)	نسبة (٢: ٣)
١٩٩٤	٣٦٢,٧	٤٢٨,٣	١٦٣١,٢	٢٢,٢٪	٢٦,٣٪
١٩٩٥	٤٧٨,٨	٣٩٩,٩	١٦٧٧,٢	٢٨,٥٪	٢٣,٨٪
١٩٩٦	٤٣٣,٩	٤٧١	١٩٢٢,٧	٢٢,٦٪	٢٤,٥٪
١٩٩٧	٥١٧	٣٩٥,١	٢٠٥٤,١	٢٥,٢٪	١٩,٢٪
١٩٩٨	٧١٨,٨	٣٥٦,٩	٢١٥٥,٧	٣٣,٣٪	١٦,٦٪
١٩٩٩	٧٥٣,٩	٣٧٣,٥	٢٦٦٩,٨	٢٨,٢٪	١٤,٠٪
متوسط الفترة	٥٤٤,٢	٤٠٤,١	٢٠١٨,٥	٢٧,٠٪	٢٠,٠٪
٢٠٠٠	٦٦٩,٢	٦٣٥,٦	٢٢٩٧,١	٢٩,١٪	٢٧,٧٪
٢٠٠١	٣٢٦,١	٩٣٣,٩	٢٢٢٩,٢	١٤,٦٪	٤١,٩٪
٢٠٠٢	٢٢٣,٦	١,٠٥١,٥٠	٢١٣٨,٨	١٠,٥٪	٤٩,٢٪
٢٠٠٣	٢٥٢,٩	٧٨٥,٢	٢٢٩١,٢	١١,٠٪	٣٤,٣٪
٢٠٠٤	٢٣٢	٧٢٠,٧	٢٤٢٥,٤	٩,٦٪	٢٩,٧٪
متوسط الفترة	٣٤٠,٨	٨٢٥,٤	٢٢٧٦,٣	١٥,٠٪	٣٦,٣٪
٢٠٠٥	٣٥٧,٨	١,١٢٧,٩٠	٢٢٥٠,٢	١٥,٩٪	٥٠,١٪
٢٠٠٦	٤٢٧,٩	١,٢٧٦,٢٠	٢٥٢٣,٢	١٧,٠٪	٥٠,٦٪
٢٠٠٧	٥٢٦,٤	٢,٠٩٣,٩٠	٣٠٠٨,١	١٧,٥٪	٦٩,٦٪

السنة	صافي الدخل من الخارج (١)	صافي التحويلات الجارية من الخارج (٢)	العجز في الميزان التجاري السلعي والخدمي (٣)	نسبة (١: ٣)	نسبة (٢: ٣)
٢٠٠٨	٦٠٠,٣	٣,١٥٨,٢٠	٣٣٣٤,٥	٪١٨,٠	٪٩٤,٧
٢٠٠٩	٦٠٩,٥	٣,٢٣٨,٠٠	٣٦٩٥,٩	٪١٦,٥	٪٨٧,٦
متوسط الفترة	٥٠٤,٤	٢١٧٨,٨	٢٩٦٢,٤	٪١٧,٠	٪٧٣,٥

المصدر: الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، الحسابات القومية بالأسعار الجارية والثابتة، أعداد مختلفة، رام الله– فلسطين.

واقع ريادة الأعمال الصغيرة والمتوسطة وسبل تعزيزها في الاقتصاد الفلسطيني

د. رسلان محمد*
د. نصر عبد الكريم**

* مدير منطقة رام الله والبيرة التعليمية/ أستاذ مساعد في الاقتصاد/ جامعة القدس المفتوحة.
** أستاذ مشارك في كلية التجارة والإقتصاد/ جامعة بيرزيت.

ملخص:

يكتسب مفهوم ريادة الأعمال في السنوات الأخيرة أهمية بارزة لدى الأوساط الرسمية والأهلية، نظراً للدور الحيوي لريادة الأعمال في التنمية المستدامة، وكذلك لدورها في إشراك مختلف الفئات السكانية في الحراك الاقتصادي، وبخاصة فئة الشباب، وإبراز الدور الريادي المتنامي لهذه الفئة في غالبية المجتمعات.

لذا تهدف الدراسة إلى تشخيص واقع ريادة الأعمال الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد الفلسطيني من خلال تشخيص أبرز المعوقات الماثلة أمامها، باعتبارها نواة العمل الريادي في الاقتصاد الفلسطيني، ووضع المقترحات الممكنة والهادفة إلى تذليل هذه المعوقات، وبالتالي نموها وتطورها في ضوء التجارب العالمية والإقليمية في دعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة وتشجيعها.

استخدم الباحثان في هذه الدراسة منهجية التحليل الوصفي بالاعتماد على البيانات الرسمية الصادرة عن الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، وسلطة النقد الفلسطينية، وملفات الدوائر المختصة لوزارة الاقتصاد الوطني الفلسطينية، وكذلك من خلال الاطلاع على العديد من الدراسات التي أجراها باحثون فلسطينيون بشأن الريادة في فلسطين، وواقع المشروعات الصغيرة والمتوسطة الفلسطينية وآفاقها.

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج التي تفيد بمجملها، بوجود كثير من المعوقات التي تعترض ريادة الأعمال الصغيرة والمتوسطة، وفي ضوئها قدم الباحثان عدداً من التوصيات، التي في حال تطبيقها والعمل بها، ستعمل على إحداث نقلة نوعية للعمل الريادي في فلسطين.

Abstracts:

Over the recent years, the concept of business entrepreneurship has attracted considerable attention from researchers and policy makers worldwide. This attention was driven by the fact of the increasing role of entrepreneurship in the development local economies, especially in encountering unemployment and alleviating poverty.

Thus, the purpose of this study is to assess the status of entrepreneurship in the sector of small and medium enterprises in the Palestinian economy, and to identify the main obstacles it is encountering. It also proposes concrete recommendations that would help over these obstacles and advance entrepreneurial activities in Palestine.

The methodology employed in this study centered on gathering and analyzing statistics published mainly by the Palestinian Monetary Authority and the Palestinian Central Bureau of Statistics as well as by other research organizations. The study also reviewed and synthesized all prior studies on small and medium enterprises in Palestine which comprise around 95% of all business enterprises.

The study reported a number of key findings, and concluded with a set of recommendations that would enhance the prospects of business entrepreneurship in small and medium enterprises in Palestine.

مقدمة:

استخدم مصطلح الريادة منذ أكثر من مائتي عام بدءاً من آدم سميث وانتهاءً بالاقتصاديين والرياديين المحدثين. وقد أضحت الريادة بمفهومها الواسع من القضايا الاقتصادية والاجتماعية الملحة التي تحظى باهتمام عالمي واسع، نظراً للدور الذي تؤديه في التنمية الاقتصادية والاجتماعية من ناحية، ولدورها المتميز في إشراك العديد من الفئات المجتمعية في النشاط الاقتصادي من ناحية ثانية، وعلى وجه التحديد فئة الشباب من خلال إقامة المشاريع ومنظمات الأعمال الخاصة بهم.

ونظراً للدور الحيوي للريادة، فإن غالبية الدول والحكومات تعمل على سن القوانين والتشريعات الداعمة والراعية لقطاع المشاريع الصغيرة والمتوسطة، باعتبارها تمثل التجسيد الحقيقي للعمل الريادي. وقد قطعت العديد من الدول شوطاً ملحوظاً في هذا المجال، وأصبحت لديها تجارب مميزة في الريادية من خلال دعمها وتشجيعها لقطاع الأعمال الصغيرة والمتوسطة. فعلى صعيد الدول المتقدمة اقتصادياً هناك التجربة اليابانية، وتجربة دول الاتحاد الأوروبي. ومن تجارب الدول النامية التي يمكن الإشارة إليها في هذا المجال، وبصرف النظر عن التناقضات التي تعاني منها عامة الدول النامية، التجربة الأندونيسية والهندية والمصرية والتونسية، وتجربة دولة الإمارات العربية وغيرها.

وفيما يتعلق بريادة الأعمال في فلسطين، فهي تتركز بشكل أساسي في المشروعات الصغيرة والمتوسطة أيضاً، ولكن ثمة فوارق كبيرة بين الحالة الفلسطينية وبين التجارب آنفة الذكر، فقد تعرض الاقتصاد الفلسطيني برمته منذ الاحتلال الإسرائيلي عام ١٩٦٧م وما زال، لسياسات الاحتلال وإجراءاته القسرية التي أدت إلى تفكيك الروابط التشابكية كافة بين قطاعاته التي تعدُّ المشروعات الصغيرة والمتوسطة جزءاً مهماً منها، حيث تشكل القسم الأكبر من مؤسسات القطاع الصناعي الفلسطيني.

في ضوء ما تقدّم يمكن القول إن الريادة في فلسطين حديثة العهد، وقد بدأ الاهتمام الرسمي بها بعيد قيام السلطة الوطنية الفلسطينية التي شرعت حال تسلمها زمام الأمور على أجزاء من الأراضي الفلسطينية بوضع الخطط للتنمية وسن القوانين والتشريعات، وبناء المؤسسات العامة التي من شأنها توفير البيئة المناسبة نسبياً للنشاط الاقتصادي بصفة عامة، وانطلاق العمل الريادي في فلسطين بشكل خاص.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

ما زالت ريادة الأعمال في فلسطين تعاني كثيراً من المعوقات والعراقيل الموضوعية والذاتية، التي ارتبط جزءٌ كبير منها بسياسات الاحتلال وتدابيره خلال عقود زمنية عدة، والتي أدت إلى تهميش هذا القطاع، وبالتالي وأد الفرص الريادية كافة أمام العديد من الفئات المجتمعية في فلسطين ولا سيما فئة الشباب، وتزداد المسألة إلحاحاً وتعقيداً في ظل ضعف السوق المحلي الفلسطيني وعدم قدرته على استيعاب قوة العمل الفلسطينية المتنامية، نظراً للأعداد المتزايدة لخريجي المؤسسات التعليمية والمهنية الفلسطينية، الأمر الذي يعني أن الريادة في الاقتصاد الفلسطيني تنطوي على أهمية قصوى، **ومن هنا فإن الدراسة ستحاول الإجابة على التساؤلات الآتية:**

- ما الجهود التي تبذلها السلطة الوطنية الفلسطينية للنهوض بالاقتصاد الفلسطيني والتي تعد ريادة الأعمال جزءاً مهماً منه؟
- ما الأهمية والمزايا الاقتصادية لريادة الأعمال؟
- ما واقع ريادة الأعمال الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد الفلسطيني؟
- ما المعوقات التي تواجه الأعمال الصغيرة والمتوسطة في فلسطين؟
- ما مدى استفادة الأعمال الصغيرة والمتوسطة في فلسطين من تجارب الدول الأخرى؟
- ما سبل تعزيز ريادة الأعمال الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد الفلسطيني؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تشخيص واقع الأعمال الريادية، والتعرف على أهمية هذا القطاع بالنسبة للاقتصاد الفلسطيني الناشيء. كما تهدف الدراسة أيضاً إلى تحديد أبرز المعوقات والعراقيل التي تحول دون نمو ريادية الأعمال وتطورها في فلسطين، والمتمثلة –في معظمها– بالسياسات والإجراءات والتدابير التي اتبعها الاحتلال خلال العقود الزمنية السابقة، وتهدف الورقة أيضاً إلى التركيز على أبرز السبل والبرامج المتوافرة والمقترحة لدعم قطاع الأعمال الريادية، ولا سيما تلك البرامج المرتبطة بقيام السلطة الوطنية الفلسطينية عام ١٩٩٤م.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في محاولة استكشاف ريادة الأعمال الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد الفلسطيني من خلال استعراض بعض تجارب الدول النامية في دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة لديها وتشجيعها، وذلك بغية الاستفادة من هذه التجارب، مع ضرورة الإشارة إلى اكتفاء الدراسة بإدراج تجارب ثلاثة بلدان، وتعذر إدراج تجارب بلدان أخرى في مجال دعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة وتشجيعها نظراً لمحددات متعددة تلتزم بها الدراسة.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة أسلوب البحث الوصفي التحليلي من خلال قيام الباحثَيْن بالاطلاع على العديد من البيانات الرسمية الصادرة عن الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني وتحليلها، وكذلك من خلال الاطلاع على كثير من الدراسات التي أجراها العديد من الباحثين الفلسطينيين في مجال منشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة، وكذلك من خلال اطلاع الباحثَيْن على بعض التجارب الإقليمية والدولية في المجال ذاته.

محاولات السلطة الوطنية الفلسطينية للنهوض بالاقتصاد الفلسطيني:

ورثت السلطة الوطنية الفلسطينية بعيد قيامها اقتصاداً ضعيفاً مشوهاً تابعاً، ومفتقراً لأية ترابطات تشابكية بين قطاعاته، وكان رهيناً للأوضاع السياسية والأمنية في المنطقة، وبالتالي كان لزاماً عليها عدم الوقوف عاجزة أمام ذاك الواقع الخطير، حيث البطالة والفقر وتدني مستويات المعيشة.

وقد حاولت السلطة الوطنية الفلسطينية إزاء هذا الوضع، وخلال الفترة ١٩٩٤م – ٢٠٠٠م وضع خطة تنموية لبعث الحياة في الاقتصاد الفلسطيني، **وقد تضمنت هذه الخطة مسارات عدة من أبرزها**:

◄ **أولاً: المسار القانوني التشريعي**، إذ عملت السلطة الوطنية الفلسطينية على سن العديد من القوانين وتشريعها، وذلك لتهيئة مناخ جديد ينشط في أجوائه الاقتصاد الفلسطيني، وكان من أهم القوانين ذات العلاقة بالشأن الاقتصادي:

♦ القانون الأساسي الفلسطيني، الذي أشير فيه إلى أن القطاع الخاص هو المحرك الأساس للتنمية الاقتصادية الفلسطينية. وقد أدى ذلك إلى زيادة ملحوظة في عدد المنشآت

الاقتصادية، إذ ارتفع عددها وفقاً لبيانات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني من ٨٥٨٠٩ منشأة في العام ١٩٩٧م إلى حوالي ١٦٦٨٠٤ منشأة عاملة في العام ٢٠٠٧م، إضافة الى٦٣٨ منشأة كانت تحت التجهيز، وحوالي ٦٦٤٥ نشاطاً مسانداً، مما ترتب عليه تحسن القدرة الاستيعابية للاقتصاد الفلسطيني خلال الفترة ١٩٩٧م – ٢٠٠٧م (١).

♦ قانون العمل الفلسطيني، حيث سن هذا القانون وشُرِّع عام ٢٠٠٠م، وركز على توحيد التشريعات والأنظمة الخاصة بالعمل في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة وتحديثها، وتنظيم العلاقات بين العمال وأصحاب العمل.

♦ قانون تشجيع الاستثمار، فكما يتضح من المادة رقم (٢) للقانون، فقد هدف القانون لتوفير المناخ الملائم لتشجيع الاستثمار في فلسطين، وتقديم الضمانات للمستثمرين والاستثمارات القائمة، ومنح الحوافز الاستثمارية.

♦ قانون الشركات، وينص على ضرورة تنظيم قواعد تأسيس الشركات وتصفيتها.

♦ قانون البنوك والمصارف، ويهدف إلى تنظيم عمل البنوك والمصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية بما يخدم مصلحة الاقتصاد الوطني الفلسطيني.

♦ قانون التأمين، حيث ورد في البند الثالث للمادة رقم (٤) للقانون، القيام بكل ما يلزم لتوفير المناخ الملائم لنمو قطاع التأمين وتقدمه بما يعود بالنفع على النشاط الاقتصادي في فلسطين، من خلال تحمله أعباء حوادث إصابات العمل ومخاطرها.

♦ قانون ضريبة الدخل لعام ٢٠٠٤م، والمعدل عام ٢٠٠٨م، وهو من أبرز القوانين الاقتصادية التي صدرت عن السلطة الوطنية الفلسطينية وأهمها باعتباره ذا صلة مباشرة بعمل القطاع الخاص الفلسطيني، ويهدف إلى تشجيع الاستثمار، واستقطاب رؤوس الأموال، والمستثمرين الفلسطينيين، والعرب بصفة أساسية، وكذلك دعم موازنة السلطة الوطنية الفلسطينية بالإيرادات المالية الضرورية لقيامها بواجباتها اتجاه المجتمع الفلسطيني.

إن القوانين المذكورة أعلاه، إضافة إلى العديد من القوانين الأخرى، تؤدي دوراً بارزاً في النشاط الاقتصادي للقطاع الخاص، وذلك بالتفاعل مع المسارات الأخرى التي تبنتها السلطة الوطنية الفلسطينية للنهوض بالاقتصاد الفلسطيني.

◄ ثانياً: مسار العمل التنموي المؤسساتي والقطاعي

بالتوازي مع سن القوانين وتشريعها، باشرت السلطة الوطنية الفلسطينية بإقامة المؤسسات والوزارات المختلفة التي استوعبت أعداداً كبيرة من القوى العاملة الفلسطينية،

حيث تمكنت تلك المؤسسات المدنية وغير المدنية من توفير عشرات آلاف الوظائف، الأمر الذي عمل على تحسين الوضع المعيشي للمواطنين الفلسطينيين.

على صعيد البناء والإعمار، فعلى الرغم من شح المصادر المالية، وعجز الميزانية العامة للسلطة الفلسطينية، وانخفاض مخصصات الإنفاق الرأسمالي، فإنها استمرت في تأهيل البُنى التحتية الاقتصادية والاجتماعية، وإقامة المشاريع وبرامج البناء والإعمار في جميع الأراضي الخاضعة لسيطرة السلطة الوطنية الفلسطينية.

أما على صعيد النهوض بالقطاع الصناعي، فقد حاولت السلطة الوطنية الفلسطينية إقامة ثلاث مناطق صناعية حرة في كل من مدن غزة وجنين ونابلس، وكان هدف هذه المناطق الصناعية ليس فقط إحلال الواردات، بل كانت ذات توجهات تصديرية.

على الرغم من دخول منطقة غزة الصناعية حيز العمل جزئياً، فإن هذه المشاريع، وفي مراحلها الأولى، اصطدمت بعدم التزام إسرائيل باستحقاقات ما بعد المرحلة الانتقالية، التي أصبح اتفاق باريس الاقتصادي بعدها باطلاً من الناحية القانونية، هذا بالإضافة إلى وضع إسرائيل كثيراً من العراقيل في وجه هذه المشاريع مما حال دون تنفيذها.

وفي إطار مساعي السلطة الوطنية الفلسطينية للنهوض بالقطاع الصناعي الفلسطيني، حاولت إقامة ما عرف بالمجمعات الصناعية، وذلك لنقل الصناعات الصغيرة المبعثرة والورش من المناطق السكنية إلى مناطق تسمح لها بالتوسع والتطور، وتجنيب المواطنين في المناطق السكنية التلوثات البيئية والضوضاء المنبعثة من مناشر الحجر وورش الحدادة والنجارة [٢] . إلا أن هذه المشاريع أيضاً لم تدخل حيز التنفيذ، وذلك لعدم توافر التمويل لتأهيل هذه المناطق بالبنية التحتية، وتردي الأوضاع السياسية والأمنية في فلسطين بعد عام ٢٠٠٠.

على الرغم من أن السلطة الوطنية الفلسطينية لم تحرز تقدما كبيراً في تحقيق المشاريع المشار إليها أعلاه لأسباب في معظمها خارجة عن الإرادة الفلسطينية، فإنها نجحت في تشكيل الاتحادات الصناعية التي بلغ عددها اثني عشر اتحاداً، تمكنت من خلالها من تشخيص كثير من المشكلات والصعوبات التي تواجه القطاع الصناعي الفلسطيني، بالإضافة إلى تنسيق جهود القطاع الخاص، حيث أتاحت الفرصة لمختلف الاتحادات الصناعية بالمشاركة في المعارض التجارية الدولية [٣] .

◄ ثالثاً: مسار العلاقات الاقتصادية الخارجية

أولت السلطة الوطنية الفلسطينية حال قيامها اهتماماً كبيراً للعلاقات الاقتصادية والتجارية الخارجية، ولا سيما مع البلدان العربية باعتبارها تشكل العمق الاستراتيجي

لفلسطين. وتحقيقاً لهذا الهدف عقدت السلطة الوطنية الفلسطينية اتفاقية اقتصادية مع الأردن في العام ١٩٩٥م، واتفاقاً فنياً وتجارياً مع مصر في العام نفسه، بالإضافة إلى العديد من مذكرات التفاهم مع دول عربية وإسلامية أخرى.

وعلى الرغم من عدم تحقيق هذه الاتفاقيات للأهداف المنوطة بها للعديد من الأسباب التي لسنا بصدد التطرق إليها في هذه الدراسة، فإنها ما زالت تشكل حجر الزاوية لأية علاقات اقتصادية وتجارية وفنية بين فلسطين ومحيطها العربي. كما وقعت السلطة الوطنية الفلسطينية اتفاقية الشراكة مع الاتحاد الأوروبي عام ١٩٩٧م، وقد هدفت هذه الاتفاقية التي تضمنت في بعض جوانبها معاملة تفضيلية للسلع الفلسطينية إلى دعم عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية في فلسطين. ووقعت السلطة الوطنية الفلسطينية أيضاً اتفاقية للتجارة الحرة مع كل من الولايات المتحدة الأمريكية وكندا. إلا أن هذه الاتفاقيات لم تحقق –هي الأخرى– أهدافها بسبب عدم تجاوزها السقف الذي حدده برتوكول باريس الاقتصادي للسلطة الوطنية الفلسطينية، علاوة على ذلك فإن هذه الاتفاقيات جاءت في إطار دعم عملية السلام بين الفلسطينيين وإسرائيل.

وفي إطار علاقات السلطة الوطنية الفلسطينية الاقتصادية الخارجية، يمكن إدراج المساعدات المالية والفنية الخارجية التي استعدت الدول المانحة المشاركة في مؤتمر واشنطن في أكتوبر ١٩٩٣م لتقديمها للسلطة الوطنية الفلسطينية، وقد بلغ عددها حوالي خمس وأربعين دولة ومؤسسة مالية عربية وأجنبية، وكان الهدف المعلن لهذه المساعدات هو إحداث التنمية الاقتصادية في فلسطين.

وعلى الرغم من عدم توافر بيانات دقيقة حول المبالغ التي التزمت بها الدول المانحة وما صرف منها فعلاً، فإن جميع المصادر تشير إلى أنها تقدر بحوالي عشرة مليارات دولار، دفعت للسلطة الوطنية الفلسطينية منذ العام ١٩٩٤م وحتى نهاية العام ٢٠٠٩م، علماً بأن جزءاً ليس يسيراً من هذا الدعم كان على شكل مساعدات فنية وتدريبية، كما أنها لم تعمل على دفع التنمية الاقتصادية الفلسطينية، إذ لم تستحوذ القطاعات الإنتاجية كقطاعي الصناعة والزراعة إلا على نسبة ضئيلة من المساعدات تقدر بحوالي ٤,٠٪ و ١,٤٪ على التوالي، وكان النصيب الأكبر منها للقطاع الاجتماعي حيث استحوذ على ما نسبته ٤٣٪ من إجمالي صرف المساعدات، كالديمقراطية وتأهيل المعوقين والبيئة والصحة وحقوق الإنسان وبناء المؤسسات والشؤون القانونية والشرطة والمرأة [٤] . كما أن قطاع البنية التحتية لم يستحوذ إلا على نسبة ضئيلة أيضاً من المساعدات على الرغم من أن البنية التحتية تشكل إحدى الأولويات الفلسطينية.

تجدر الإشارة إلى أن إطلاق برنامج مساعدات الدول المانحة، كان يهدف بصورة أساسية لدعم عملية السلام، واحتواء دوافع التوتر في المنطقة من خلال تحسين ظروف المعيشة للفلسطينيين، ولم يخطط لهذه المساعدات لأن تكون ضمن خطة تنموية شاملة.

في ضوء التحليل السابق يمكن القول إن جهود السلطة الوطنية الفلسطينية خلال الحقبة ١٩٩٤م – ٢٠٠٨م للتنمية الاقتصادية اصطدمت بالعديد من المعوقات الخارجية والذاتية. فعلى صعيد المعوقات الخارجية، استمر الاحتلال في سياساته الرامية لإحباط أية محاولات للنهوض بالاقتصاد الفلسطيني، وذلك من خلال إجراءاته وتدابيره القمعية المتمثلة بعزل المحافظات والمناطق الفلسطينية عن بعضها بعضاً بوساطة الحواجز العسكرية، وسياسة الحصار والإغلاق، والتنصل من تنفيذ الاستحقاقات المترتبة عليه.

وفي سياق المعوقات الخارجية، فإن المساعدات الدولية لم تقم بالدور المتوقع منها حيث تركزت في قطاعات ثانوية وغير ملحة. يضاف لهذه المعوقات أيضاً، عدم الاستفادة على النحو المطلوب من الاتفاقيات الاقتصادية والتجارية ومذكرات التفاهم التي أبرمت بين السلطة الوطنية الفلسطينية والعالم الخارجي، الأمر الذي تمخض عنه عدم فتح آفاق جديدة أمام القطاع الخاص الفلسطيني.

أما المعوقات الذاتية فيمكن إيجازها بوجود نوع من القصور في أداء السلطة الوطنية الفلسطينية تمثل في عدم وضوح الرؤية الاقتصادية لديها مما انعكس على الخطط والأهداف والأولويات التنموية، كما أن عدم التنسيق الكافي والفعال بين مؤسسات القطاعين العام والخاص من ناحية، والتداخل والازدواجية في صلاحيات مؤسسات ووزارات القطاع العام ومسؤولياتها من ناحية أخرى أحدث شيئاً من عدم الثقة والإرباك في النشاط الاقتصادي الفلسطيني.

وعلى الرغم من إنشاء العديد من الشركات والمشروعات الخاصة بمبادرات فلسطينية، فإن جملة المعوقات المشار إليها آنفاً وكثير غيرها أبقت على حالة الوهن والهشاشة التي عانى منها الاقتصاد الفلسطيني، وبقاء الجزء الأكبر من مؤسساته ومنشآته الإنتاجية والخدمية من صنف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم ذات الطابع فردي، وقد حدا هذا الواقع بالعديد من الاقتصاديين والخبراء الفلسطينيين للاعتقاد أن ما يتناسب ويتلاءم مع الاقتصاد الفلسطيني في ظل القيود والمحددات المسيطرة، هو إنشاء المشاريع صغيرة الحجم التي تتسم بانخفاض التأثيرات عليها من جراء تلك القيود والمحددات [٥] .

الأهمية الاقتصادية لريادية الأعمال:

أسس ومفاهيم ريادية الأعمال:

قد يتصور بعضهم أن مفهوم الريادة، هو مفهوم حديث مرتبط بآخر المستجدات التكنولوجية، ولكن المتتبع لهذا الموضوع، يرى أن مصطلح الريادة تعود جذوره لبدايات الثورة الصناعية في دول أوروبا الغربية. ففي عام ١٧٧٦م كتب آدم سميث في كتابه الشهير ثروة الأمم: «**أنه ليس كرم الخباز وطيبته هي التي تدفعه لتوفير الخبز، بل دافعه واهتمامه الذاتيان هما اللذان يدفعانه لتوفير الخبز**»، ومن وجهة نظره فإن الرياديين هم سفراء الاقتصاد الذين حولوا الطلب إلى مردود فيه أرباح [٦].

كما تشير بعض الأدبيات الاقتصادية إلى أن مفهوم الريادة استخدم في مطلع القرن الثامن عشر، من قبل ريتشارد كانتلون للدلالة على الأنشطة الاقتصادية التي تنطوي على شيء من المخاطرة والمغامرة. فقد وصف التاجر الذي يشتري سلعاً بسعر معين ليبيعها في المستقبل، بأنه ريادي مغامر ومخاطر، لأنه لا يعرف الثمن الذي سيحصل عليه مقابل سلعه. وفي السياق نفسه وصف جون ستيوارت ميل عام ١٨٤٨م الريادة بأنها مثل تسجيل أية شركة خاصة، تشمل أصحاب آخذي المخاطر والأفراد الذين يأملون تحقيق الثراء من خلال إدارة أقل الموارد لتأسيس شركات أعمال جديدة [٧].

أما أستاذ الاقتصاد الصناعي الفرنسي جول باتيست ساي فقد أدخل مفهوم المنظم في النظرية الاقتصادية، ورأى أن الريادي هو الشخص الذي ينظم العملية الإنتاجية وعناصر الإنتاج، ولديه المقدرة الفائقة على الإدارة والتوجيه والإشراف، إذ إن هذه العناصر تمثل حجر الزاوية في العملية الإنتاجية.

على أن مفهوم الريادة في العهد الحديث، ولا سيما في القرن العشرين، اكتسب خصائص جديدة ومتنوعة مرتبطة بتعددية المشروعات الإنتاجية المرتبطة بالتطور الصناعي والتكنولوجي، فلم يعد هذا المفهوم قاصراً على المخاطرة والابتكار. ففي نظر هوزيلتر أن الريادي هو من يتمتع بروح الإدارة والقيادة، ويركز على الريادة في القطاع الصناعي الذي يمثل مزيجاً من تصنيع الأشياء وتسويقها دون التنبؤ بمدى قبولها لدى الآخرين، الأمر الذي يعني أن يبقى عنصر المخاطرة ملازماً لسلوك الريادي.

المزايا الاقتصادية لريادة الأعمال:

تؤدي الريادة في الأعمال دوراً كبيراً في التنمية الاقتصادية، ويمكن إيجاز هذا

الدور فيما يأتي:

♦ تحسين مستوى الإنتاجية، ويمكن أن يتحقق ذلك في المؤسسة الريادية من خلال رزمة من الإجراءات والسياسات في المؤسسة، كاستخدام الأساليب الحديثة في الإدارة والابتعاد عن القرارات المتسرعة وغير المدروسة، والاستغلال الأمثل للمعدات والماكنات والموارد المتاحة، ومتابعة التطورات العلمية والتكنولوجية، واستقطاب الأيدي العاملة المدربة والمؤهلة، وترشيد النفقات الإنتاجية الثابتة والمتغيرة، وتطبيق أساليب الرقابة على الجودة، والقضاء على توقفات العمل واختناقاته وزمن الانتظار.

• استيعاب التكنولوجيا، تمتاز المؤسسات الريادية بقدرتها على استيعاب التكنولوجيا الحديثة والعالمية والالتزام بالمواصفات الدولية وزيادة القيمة المضافة، مما يمكن منتجات تلك المؤسسات من المنافسة في الأسواق العالمية. هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فإن تلك المؤسسات تمتلك القدرة على الاستفادة من المراكز التكنولوجية، والحاضنات التكنولوجية الحديثة، وتطبيق تلك الخدمات التكنولوجية على الإنتاج. كما يميز تلك المؤسسات في هذا المجال دعم البحث والتطوير فيها واستقطاب المتخصصين.

• توفير فرص العمل الجديدة، إذ تمتاز المؤسسات الريادية بإيجاد فرص عمل جديدة، على الرغم من التطور التكنولوجي الذي أفضى للاستغناء عن كثير من الأيدي العاملة، وذلك من خلال التوسع المستمر لتلك المؤسسات.

• فتح الأسواق الجديدة، حيث تمتاز المؤسسات الريادية عن غيرها، بمعرفة السوق وفهم ما يجري فيه مما يقلل من المخاطرة، وكذلك النفاذ للأسواق المحلية والخارجية من خلال التنويع الإنتاجي. كما أن مشاركة المؤسسات الريادية، ولا سيما الإنتاجية منها في المعارض الدولية تُعدّ من أفضل سبل تسويق المنتجات وإبرام الصفقات التجارية.

التجارب الإقليمية والدولية في ريادية الأعمال الصغيرة والمتوسطة:

شهدت اقتصاديات الدول المختلفة التي تتمتع بالمناخات الملائمة والاستقرار، تجارب ونجاحات كبيرة في مجال الأعمال الريادية، وربما تكون بعض الدول العربية إحداها. وبغية الاستفادة من هذه التجارب، فإننا سنتناول تجربة كل من دولة الإمارات العربية المتحدة ممثلةً بمؤسسة روّاد في إمارة الشارقة، والتجربة الهندية والتجربة التونسية.

تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة [٨] :

أنشئت مؤسسة روّاد بغرض تقديم الدعم والمساندة وتهيئة المناخ الملائم لإنشاء وتطوير المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وتوفير فرص التمويل المناسبة. وانسجاماً مع هذه

الأهداف تعمل المؤسسة على إنشاء نوعين من الحاضنات وتطويرها:

- الأول: حاضنات الأعمال للأنشطة التجارية والخدمية.
- الثاني: حاضنات الأعمال الصناعية.

وبهذا فإن مؤسسة روّاد تسعى لإتاحة الفرصة لرياديّ الأعمال في المجالات كافة لبدء مشروعاتهم الخاصة وتطويرها في بيئة تتسم بالتطوير، والتقنية العالية، وتوافر التسهيلات، والإجراءات الملائمة لتطوير تلك المشاريع وتحسينها.

تقدم مؤسسة روّاد خطة تدريبية سنوية تتضمن العديد من الموضوعات التي تلبي احتياجات روّاد الأعمال في إنشاء مشروعاتهم وإدارتها وتنميتها، وتقوم بتنفيذ البرامج من خلال مجموعة من الخبراء المتخصصين من ذوي الكفاءة والخبرة العملية، ولديهم الإلمام التام والدراية الكاملة بطبيعة عمل المشاريع الصغيرة وظروفها في دولة الإمارات. وفي سبيل نقل الخبرات والمهارات تتعاون مؤسسة روّاد مع العديد من الجهات الدولية المتخصصة في تطوير المشاريع الصغيرة، وتدريب روّاد الأعمال وتأهيلهم على أفضل المهارات الإدارية.

أهداف المؤسسة:

- ♦ دعم أعمال المنشآت الفردية والشركات الصغيرة والمتوسطة ومساندتها.
- ♦ تهيئة المناخ التحفيزي للمشاريع الريادية الفردية والجماعية، وتقديم النصح والإرشاد لأصحابها.
- ♦ توفير الدعم المالي والفني وتقديم خدمات تمويلية على أسس تنافسية.
- ♦ توفير الحوافز التشجيعية للمواطنين، وحثهم على دخول مجالات الاستثمار الاقتصادية كافة.
- ♦ العمل كحلقة اتصال بين القطاعين الحكومي والخاص، لإزالة العقبات التي تعترض تطوير المشاريع الريادية.
- ♦ تشجيع البحث والتطوير بإنشاء الصناديق الداعمة لعملية البحث العلمي والتطوير التقني في مجال تنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة وتطويرها.
- ♦ المساهمة في رسم السياسة التنموية التي تساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها.
- ♦ دراسة التجارب المحلية والدولية الناجحة في تنمية المشاريع الريادية، واختيار ما يتناسب مع طبيعة المنشآت في الإدارة وظروفها.

وفي إطار دعم مؤسسة روّاد للأعمال الريادية في إمارة الشارقة، فإنها تقوم بتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مجال الصناعة والخدمات بعد استيفائها الشروط المحددة على لائحة المؤسسة، لما تحمله هذه المشاريع من مزايا متنوعة تنسجم مع خطة التنمية الشاملة التي تنتهجها الإمارة لمواكبة المستجدات العالمية.

كما أن نشاط مؤسسة روّاد لا يقتصر على التمويل فقط، بل تعمل أيضا على تنظيم البرامج التدريبية التي تهدف إلى تنمية مهارات أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة وقدراتهم في المجالات المالية والتسويقية والإدارية اللازمة لرفع كفاءة المشروع، وإكساب أصحاب المشروع المهارات والخبرات لاقتناص الفرص، وتجنب المخاطر الناتجة عن عملية المنافسة الشديدة.

أما على صعيد العلاقات الخارجية، فإن المؤسسة تعمل على تنظيم اللقاءات مع الشبكة العالمية للمشروعات الصغيرة، للاستفادة من الفعاليات ذات الصلة بتطوير تكنولوجيا المشروعات الصغيرة من جانب، وربط المشروعات الصغيرة المتميزة في الإمارة بالمنتجين والموردين من جانب آخر، بغرض تطوير الأسواق المحلية، وتكوين شبكة من التعاون المحلي والدولي للاطلاع والحصول على التكنولوجيا المتطورة، وربطها مع الأسواق والمنتجين والموردين من شتى دول العالم.

التجربة الهندية (٩) :

تمثلت التجربة الهندية في دعم المبادرة والريادية وتعزيزها في المنشآت الصغيرة جداً والصغيرة والمتوسطة على الصعيد الإداري، بإنشاء المجلس الوطني للمنشآت الصغيرة جداً والصغيرة والمتوسطة. ويقدم المجلس خدمة التسجيل والترخيص لهذه المنشآت من خلال فروعه في الأقاليم.

كما يقوم المجلس بدراسة العوامل المؤثرة على تطوير المنشآت آنفة الذكر، وإعادة النظر في سياسات الحكومة المركزية وبرامجها فيما يتعلق بالتسجيل والترخيص والسياسات والبرامج لهذه المنشآت، وتقديم التوصيات للحكومة المركزية.

أما على الصعيد المالي والفني، فقد تمثلت التجربة الهندية في جملة السياسات والإجراءات الآتية:

- إصدار قانون تنمية المنشآت الصغيرة في الهند رقم ٢٧ لعام ٢٠٠٦م، وبموجبه تعمل الهيئات المختلفة في الهند على دعم المشروعات الصغيرة جداً والصغيرة والمتوسطة وتشجيعها.

♦ تأسيس بنك تنمية الصناعات الهندية (SIDBI) لتقديم الحوافز المالية والقروض لهذه المنشآت، إضافة إلى تعزيز قدرتها على الاقتراض من البنوك التجارية. كما وضعت الحكومة برنامجاً لضمان القروض بالنسبة للمنشآت الناشئة بنسبة ٧٥ – ٨٠٪ في حال ملكية النساء للمشروع. وفي إطار دعم الحكومة لهذه المنشآت تقوم الحكومة الهندية بالتخفيف من القواعد والشروط التمويلية التي تفرضها البنوك على قروض المنشآت الإنتاجية الصغيرة، لتوفير المعدات المستوردة والمحلية.

♦ تُعفى المنشآت من الضرائب المحلية، والضرائب المقررة على المشتريات من مستلزمات الإنتاج، والإعفاء من الضرائب للمنشآت التي يقل إنتاجها عن عشرة آلاف دولار أمريكي، وفي حدود ٥٠٪ من الإنتاج.

♦ أما في مجال القيود الكمية، فقد قامت الحكومة الهندية بإعداد قائمة شملت ١٨٠ سلعة صناعية عام ١٩٧٧م، بحيث اقتصر إنتاجها على المشروعات الصغيرة فقط، ثم اتسعت قائمة السلع المحظور إنتاجها على غير المشروعات الصغيرة، لتصل إلى ٥٠٠ سلعة في عام ١٩٧٨م، ثم إلى حوالي ٨٠٠ سلعة في عام ٢٠٠٢م. وتنتمي هذه السلع إلى مجموعة الصناعات الهندسية الخفيفة في المقام الأول، وتليها في الأهمية مجموعة الصناعات الكيماوية، ثم منتجات المطاط والمنتجات الخشبية والمنسوجات. كما أقامت الحكومة الهندية عدداً من المناطق الصناعية المزودة بالتسهيلات الأساسية في مختلف الأقاليم، منها مناطق عامة للأغراض الصناعية كافة، ومنها مناطق مخصصة لصناعات معينة مثل صناعات الأغذية، أو الصناعات الريفية في الأقاليم الأقل نمواً.

التجربة التونسية [١٠] :

تمثلت التجربة التونسية في ريادية الأعمال الصغيرة والمتوسطة في قيام وكالة تشجيع الاستثمار في تونس على تأسيس مكتب واحد (One- stop shop) لتقديم الخدمات الإدارية والقانونية للمشروعات الصغيرة. ويهدف هذا المكتب إلى تشجيع الشركات والأفراد على تأسيس مشروعاتهم بشكل رسمي ومنظم، بحيث تتم الإجراءات في غضون ٢٤ ساعة من تقديم الطلب.

وانسجاماً مع ذلك فقد قامت الحكومة التونسية بوضع إستراتيجية هادفة إلى تشجيع الريادية في المشروعات الصغيرة أو المتوسطة تمثلت بالسياسات الآتية:

♦ أولاً: القوانين الخاصة بتقديم الحوافز للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، إذ اهتم القانون ٧٦ لسنة ١٩٨١م، والخاص بإنشاء الصندوق الوطني للنهوض بالصناعات

التقليدية، والمهن الصغرى لتمويل المنشآت في هذه القطاعات، بهدف النهوض بالعمل المستقل، والتشجيع على تأسيس المؤسسات الصغرى وتوسيعها. وعدا عن منح القروض لهذه المنشآت بفوائد بسيطة، فإن الصندوق يمنح المنتفع منحة استثمار تقدر بنسبة ٦٪ من تكلفة المشروع مبدئياً، وترتفع هذه النسبة إلى ٢١٪ للمناطق التي يراد تشجيع هذه المشروعات فيها.

♦ ثانياً: بموجب القانون ١٢٠ لسنة ١٩٩٣م، المتعلق بمنح الحوافز الاستثمارية للمنشآت العاملة، يمنح إعفاء بنسبة ٣٥٪ من الأرباح من ضريبة الدخل، وكذلك إعفاء بنسبة ٣٥٪ من الأرباح المعاد استثمارها، وإعفاؤها من الرسوم الجمركية وضريبة القيمة المضافة على المعدات المستوردة، وإعادة ضريبة القيمة المضافة (التي تشكل نسبة ١٢٪) في حالة شراء معدات محلية الصنع، إضافة إلى منح حوافز خاصة لكل قطاع على حدة. فمثلاً تعفى المشروعات التي تصدّر للخارج بنسبة ٥٠٪ من ضريبة الدخل على الأرباح.

♦ ثالثاً: تعمل الحكومة، ومن خلال القانون لسنة ٢٠٠٥م، على تشجيع المؤسسات الناشئة، والمبادرين من خلال تأسيس صناديق المساعدة على الإنشاء، واستغلال براءات الاختراع في بداية عملهم، واستكمال الدراسات الفنية والجدوى الاقتصادية للمنشآت، والوصول إلى مستوى مرضٍ من التطور التكنولوجي.

♦ رابعاً: تمنح الحكومة التونسية حوافز أخرى للمنشآت حديثة الإنشاء كالإعفاء من ضريبة الدخل على المنشآت خلال السنوات العشر الأولى من عمل المشروع، وإعفاء بنسبة ٥٠٪ من عشر السنوات الآتية.

♦ خامساً: أُسس البنك التونسي للتضامن عام ١٩٩٧م، وذلك بهدف توفير التمويل للأشخاص الذين لا تتوافر لديهم الموارد اللازمة لإنشاء المشروع الصغير، أو الضمانات الكافية للاقتراض من البنوك والمؤسسات التمويلية الأخرى. كما أُسس بنك تمويل المؤسسات الصغرى والمتوسطة عام ٢٠٠٥م، لتقديم القروض للمؤسسات الصغرى والمتوسطة فقط.

في ضوء استعراض التجارب السابقة في مجال ريادية الأعمال الصغيرة والمتوسطة، فإننا نستنتج ضرورة توافر المناخ الملائم لإقامة الأعمال الريادية وتطويرها، وهذا يتمثل بمجموعة من السياسات الحكومية والتشريعات والقوانين وإقامة البنية التحتية الاقتصادية. أما من جانب القطاع الخاص، فينبغي عليه إيجاد المؤسسات المساندة والداعمة التمويلية منها والتسويقية والتدريبية اللازمة لتنمية مهارات أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة وقدراتهم.

واقع ريادة الأعمال الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد الفلسطيني:

كما ذكرنا في موضع سابق من هذه الدراسة، بأن الريادة تساهم بشكل كبير في تحقيق النهضة العلمية والتطور الاقتصادي في المجتمعات، حيث إن كثيراً من المشاريع والشركات العملاقة في العالم نشأت على أيدي رياديين مكنتهم قدرتهم الريادية على الاكتشاف والمبادرة في خلق تلك المشروعات العملاقة، وبالتالي فإن كثيراً من الدول والمجتمعات وجهت سياستها وتشريعاتها نحو دعم مفهوم الريادة وتعزيزه، وتشجيعه كسبيل مهم نحو النهضة العلمية والتنمية الاقتصادية والاجتماعية.

إن العمل الريادي في فلسطين ما زال يعاني من كثير من الإشكالات المرتبطة بالجانب التشريعي كغياب التشريعات الخاصة بالريادية، وضعف التشريعات التعليمية والتربوية ذات العلاقة، وضعف الحوافز التشريعية المقدمة للعمل الريادي وغيابها أحياناً، وكذلك غياب بعض القوانين التي قد يرتكز عليها مفهوم الريادية وتقادمها، وعدم استكمال القوانين الاقتصادية التي تتيح للقطاع الخاص فرصة الشراكة في إدارة الشأن العام الاقتصادي، وعدم ملاءمة التشريعات المالية الفلسطينية لفكرة تمويل المشاريع الريادية الصغيرة، وعدم اهتمام بعض التشريعات ذات العلاقة بالعمل الريادي.

ومنها ما هو مرتبط بالسياسات المؤسساتية، كعدم ملاءمة المناهج الفلسطينية وأساليب التعليم لفكرة تشجيع العمل الريادي، وتعقيد الإجراءات الإدارية ذات العلاقة بالعمل الريادي، وغياب السياسات التشريعية المتعلقة بعمل مؤسسات التمويل الصغير، وعدم توجيه الأنظار بشكل جدي لتشجيع العمل الريادي في موازنات السلطة الوطنية الفلسطينية، وخطط التنمية التي اعتمدتها السلطة، وعدم إنشاء المؤسسات والمراكز الرسمية ذات العلاقة بتشجيع العمل الريادي، وغياب التوجيه والإرشاد المهني والخدمات المساندة(١١) .

في ظل الوضع القائم، فإن حوالي خمسة وعشرين ألفاً من الذين يلتحقون بسوق العمل الفلسطيني سنوياً هم من فئة الشباب خريجي الجامعات والكليات والمعاهد المختلفة، وأن نسبة البطالة تصل إلى حوالي ٣٠٪ في أوساط الشباب الخريجين، هذا بالإضافة إلى العاطلين عن العمل من الفئات العمرية الأخرى.

لقد أظهرت الاستطلاعات التي أجريت على مائة من طلاب خمس جامعات فلسطينية من مختلف التخصصات العلمية والأدبية، أن معدل الطلبة الذين لم يسمعوا بمفهوم الريادية، بلغ حوالي ٣٣٪ في أغلب الجامعات، وأن نسبة الطلبة الذين لا يرغبون بإقامة مشاريع خاصة بهم، بلغت أكثر من ٥٠٪ في معظم الجامعات الفلسطينية. أما نسبة الطلبة الذين لا

يدركون أهمية الأعمال الريادية من الناحيتين الاقتصادية والاجتماعية، فقد وصلت إلى حوالي ٥٠٪ أيضاً (١٢).

وفي الوقت الذي تعمل فيه معظم الدول المتقدمة، وكثير من الدول النامية على تشجيع مبادرات الأعمال الريادية الشبابية على مستوى الجامعات، وتقدم لها الدعم الكافي، ونظراً لأهمية هذه المبادرات في التنمية الاقتصادية والاجتماعية لهذه الدول، فإن نظام التعليم التقليدي الحالي في مؤسسات التعليم العالي الفلسطيني لا زال غير قادر على استيعاب مفاهيم الأعمال الريادية في شكلها التطبيقي وتضمينها ضمن البرامج الدراسية المعتمدة، مما يعني عدم قدرة مؤسسات التعليم الجامعي على تعزيز ثقافة الأعمال الريادية في المجتمع الفلسطيني.

لذا فإنه في ظل ارتفاع مستوى الإقبال على التعليم العالي بين الشباب الفلسطيني، فإن مؤسسات التعليم العالي عليها أن تعمل على تطوير برامجها المنهجية وغير المنهجية لإكساب الخريجين المعرفة والمهارة اللازمة للقيام بمبادرات الأعمال بصرف النظر عن تخصصاتهم العلمية، كما ينبغي لهذه المؤسسات أن توفر البرامج الداعمة والمشجعة لهذه المبادرات، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى، فإن مؤسسات التعليم العالي يجب أن توفر الحاضنات الملائمة للأفكار الريادية القابلة للتطبيق، وإلى خلق شبكة من التعاون مع مؤسسات الإقراض، ومؤسسات القطاع الخاص، والمؤسسات التنموية والداعمة الأخرى لخدمة الأفكار الريادية لدى الطلبة.

علاوة عما ورد، فإنه لا بد من ترسيخ مفهوم الريادة في قطاع الأعمال في أوساط النساء، وتشجيعهن على تنفيذ مشاريع ريادية، الأمر الذي سيسهم في الحد من البطالة المنتشرة في فلسطين، وتقوية مساهمة المرأة في المجال الاقتصادي، وهذا قد يتحقق من خلال التخطيط، وقيام البنوك ومؤسسات الإقراض بدور فاعل في تعزيز تنفيذ المبادرات الفردية وتنفيذها في أوساط القطاع النسوي أيضاً (١٣).

نظراً للظروف التي مر بها الاقتصاد الفلسطيني، والتي أشرنا إليها في أكثر من موقع في هذه الدراسة، فإنه لا يمكننا الحديث عن أنشطة ريادية متعددة ومتنوعة في الاقتصاد الفلسطيني، إذ تنحصر هذه الأنشطة في إطار المنشآت الصغيرة والمتوسطة، التي ما زالت تعاني من كثير من المشاكل والمعوقات التي تختلف عن مشكلات مثيلاتها في الدول الأخرى نظراً للخصوصية الفلسطينية.

ومن أجل تسليط الضوء على أبرز المعوقات التي تعترض الأنشطة الريادية في فلسطين، ينبغي التوقف عند أهم مؤشرات عمل المنشآت الصغيرة الفلسطينية، والصعوبات

التي تعاني منها بهدف الإسهام في محاولة إيجاد بعض الحلول لها، وبالتالي توفير البيئة المناسبة للأنشطة والأعمال الريادية في الأراضي الفلسطينية.

على الرغم من عدم وجود مفهوم واضح للمنشآت الصغيرة في فلسطين، فإن ذلك لا يمثل عائقاً أمام تشخيص واقع المنشآت الصغيرة في فلسطين، والمشكلات التي تعاني منها. فوفقاً لبيانات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، وكما يتضح من بيانات الجدول (١) فإن عدد المنشآت الصناعية في فلسطين بلغ ١٤٨٤٩ منشأة عام ١٩٩٩م، عمل فيها آنذاك حوالي ٧٢٦٦٠ عاملاً من مختلف المهن، وبلغ إجمالي القيمة المضافة ٧٨٧,١ مليون دولار.

إلا أن عدد المؤسسات الصناعية في فلسطين، ووفقاً لبيانات المصدر نفسه أخذ بالتناقص، إذ بلغ عدد هذه المؤسسات في العام ٢٠٠٠م حوالي ١٤٥٠٩ مؤسسة، واستمر هذا العدد بالتذبذب إلى أن وصل إلى حوالي ١٤٥٣٩ مؤسسة عام ٢٠٠٨م. كما أن عدد المشتغلين في هذه المؤسسات خلال الفترة ١٩٩٥م – ٢٠٠٨م أخذ بالتناقص أيضاً، إذ بلغ عددهم عام ١٩٩٩م حوالي ٧٢٦٦٠ مشتغلا، وسجل في العام ٢٠٠٨م حوالي ٥٧٦٤١ مشتغلاً.

أما على صعيد التوزيع القطاعي للمنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة في فلسطين، فإن البيانات الرسمية تشير إلى أن ما نسبته ١٦,٦٪من هذه المنشآت تعمل في مجال الصناعات الغذائية، وتشغل في معظمها أربعة عمال فأقل، الأمر الذي يدل على أن هذه الصناعة بظروفها الحالية تعد صناعة صغيرة.

أما صناعة منتجات المعادن فإنها تشكل ٢٣,٩٪ من مجموع منشآت الصناعة التحويلية، ويتسم هذا القطاع بأنه متناهي الصغر، إذ إن ما نسبته ٩٥,٣٪ من هذه المنشآت تشغل أربعة عمال فما دون. وتمثل صناعة الملابس أهمية كبيرة في الصناعة التحويلية، حيث بلغت نسبة المنشآت العاملة في هذا القطاع حوالي ١٢,٢٪، وبلغ عدد المنشآت التي توظف أربعة عمال فأقل حوالي ١٨٦٧ منشأة.

أما المنشآت العاملة في صناعة المعادن اللافلزية الأخرى، فقد شكلت حوالي ١١,٨٪ من إجمالي عدد منشآت الصناعة التحويلية. وبالنسبة لصناعة الأثاث فهي من أهم الصناعات الفلسطينية إذ تشكل ما نسبته ١٧,٥٪ من إجمالي منشآت الصناعة التحويلية في العام ٢٠٠٧م، وتعدّ أيضاً من الصناعات الصغيرة جداً حيث إن ما نسبته ٨٩٪ منها تستخدم أربعة عمال فما دون.

في ضوء البيانات المدرجة أعلاه، يلاحظ أن الأنشطة الصناعية الخمسة سابقة الذكر تُعدّ من الصناعات الفلسطينية الرئيسة، حيث شكلت من نسبة منشآتها ما يعادل ٨٢٪ و٧٨٪

من إجمالي عدد المنشآت العاملة في الصناعة التحويلية والقطاع الصناعي على التوالي، وتعطي تصوراً واضحاً عن تناهي صغر حجم منشآت القطاع الصناعي الفلسطيني.

من ناحية أخرى، فإنه وفقاً للمعايير والمفاهيم الدولية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، فإن المؤسسات الصناعية الفلسطينية تصنف على أنها صغيرة جداً وصغيرة ومتوسطة، وتبين أن الاقتصاد الفلسطيني ما زال يُعدّ اقتصاداً متناهي الصغر أو صغيراً، كما أن نسبة ضئيلة جداً من المنشآت تصنف على أنها منشآت متوسطة أو كبيرة، الأمر الذي يستدعي التوقف عند هذه الحقيقة لتشخيص واقع الاقتصاد الفلسطيني ومنشآته العاملة، ووضع السياسات والخطط الهادفة لتنمية تلك المنشآت وتطويرها لتوفير البيئة الملائمة للأنشطة الريادية في الاقتصاد الفلسطيني، وبالتالي تنميته وتطويره بشكل عام.

الجدول (١)

عدد المؤسسات والمشتغلين واهم المؤشرات الاقتصادية في الأراضي الفلسطينية ١٩٩٦م- ٢٠٠٨م

المؤشر	السنة												
	١٩٩٦	١٩٩٧	١٩٩٨	١٩٩٩	٢٠٠٠	٢٠٠١	٢٠٠٢	٢٠٠٣	٢٠٠٤	٢٠٠٥	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨
عدد المؤسسات	١١٣٠٦	١٤٤٣٨	١٤٤٧١	١٤٨٤٩	١٤٥٠٩	١٤٦٠٥	١٤١٧٩	١٣٦٩٣	١٢٦٩٠	١٢٢١١	١١٣٥١	١٤٥٠٧	١٤٥٣٩
عدد المنشآت	١١٣٠٦	١٤٥٦٦	١٤٥٢١	١٤٨٤٩	:	:	:	:	:	⁝	⁝		
عدد المشتغلين	٥٢٢٥٤	٦٦١١٣	٦٥٠٩٩	٧٢٦٦٠	٧٦٩١٨	٦٩٥٦٩	٦٥٥٢٦	٦٠١٨٥	٥٨٩٧٩	٥٨٢٤٢	٤٩٩٩٠	٦١١٦٩٠	٥٩٦٤١
تعويضات العاملين	١٤٢٨١١,٥	١٨٤٥١٧	١٧٩٤٥٤,٥	٢٢٧٧٤٠,٣	٢٣٦٧٥٥,٨	١٧٧٠١٣,٥	١٣٧٩٦٧,٢	١٣٤٨٠٠,٥	١٦١١٨٤,٤	١٥٠٧٣٨,٦	١٣٢٨٢٨,٩	١٩١٤٦٣,٢	٢٠٥٢٠٧,٦
الإنتاج	١٠٦٩٥٧٤,١	١٣٩١٣٦٠,٩	١٢٨٥٩٩٦,٢	١٦١٣٧٣٦,٥	١٧٠٨٦٩٤,٣	١٢٧٠٣٤٥,٤	٩٧٦٩٠٠,٤	١٠٥٨٣٦٥,٣	١٤٦٠١٤٢,٣	١٤٥٧٣٢٦,١	١٤٧٤٣٦٤,٣	١٨٠٧٢٧١,٧	٢٠٥٦١٥٧,٠
الاستهلاك الوسيط	٦٢٠٤٢١,٤	٧٣٣٣٨٦,١	٦٩٠٤٣٣,٥	٨٢٦٥٩٤,٨	١٠١٠١٥٠,٥	٨١١٠٨٧,٨	٦٠٩٨٥٠,٣	٥٨١٣٦٨,٦	٨٠٧٥٤٠,٥	٨٦٩٤٠٧,٤	٨٠٧٧٦٣,٠	١٠٧٣٣٨٢,٦	١٠٧٨٧٢٠,٠

المؤشر	السنة												
	١٩٩٦	١٩٩٧	١٩٩٨	١٩٩٩	٢٠٠٠	٢٠٠١	٢٠٠٢	٢٠٠٣	٢٠٠٤	٢٠٠٥	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨
إجمالي القيمة المضافة	٤٤٩١٥٢,٧	٦٥٧٩٧٤,٨	٥٩٥٥٧٢,٧	٧٨٧١٤٢,٠	٦٩٨٥٤٣,٨	٤٥٩٢٥٧,٦	٣٦٧٠٥٠,١	٤٧٦٩٩١,٤	٦٥٢٦٠١,٨	٦٠٥٨٢٨,٧	٦٦٦٦٠١,٣	٧٣٥٨٩٩,٢	٩٦٨٣٣٧,٨
التكوين الرأسمالي الثابت الإجمالي	٣٥٢٨٧,٣	٤٥٤٩٧	٢٣٠٢٩,٢	٣٤٣٤١,٧	٢٧٢٤٧,٣	١٥٥٨٩,٥	١٠٠١٦,٠	٨٩٣٣,١	٣١٦٩٣,٣	١٨٠٤٨,٢	٢٢٣٦٠,٧	٤٤٧٤٨,٦	٣٥٦٦٨,٩

المصدر: الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، الإحصاءات التراكمية الصناعية ١٩٩٦م – ٢٠٠٨م، رام الله، فلسطين.

ومما يعزز هذه الحقيقة أن عدد المؤسسات الصناعية للعام ٢٠٠٧م التي تشغل من مشتغل واحد إلى أربعة مشتغلين بلغ ٨٣٣٢ مؤسسة في الضفة الغربية مما مجموعه ١٤٥٠٦ مؤسسات، في حين بلغ عدد المؤسسات التي تشغل العدد نفسه من المشتغلين في قطاع غزة حوالي ٢٨٩٦ مؤسسة، أي ما نسبته ١٩,٩٪، وبذلك فإن عدد المؤسسات التي تشغل من مشتغل واحد إلى أربعة مشتغلين في الضفة الغربية وقطاع غزة معاً بلغ ١١٢٢٨ مؤسسة، أو ما نسبته ٧٧,٤٪ (انظر الجدول ٢) ، مما يعكس الأهمية النسبية الكبيرة لهذه المؤسسات من مجمل المنشآت الصناعية. أما بالنسبة لإجمالي عدد المشتغلين في هذه المؤسسات فقد بلغ حوالي ١٦٥٧٦ مشتغلاً في الضفة الغربية، في حين بلغ عدد المشتغلين في المؤسسات نفسها في قطاع غزة حوالي ٦١٨٠ مشتغلاً.

كذلك إذا ما نظرنا إلى مؤشر القيمة المضافة للمؤسسات التي تشغل من واحد إلى أربعة مشتغلين، فقد بلغت قيمتها ١٠٩,٢ مليون دولار في الضفة الغربية، في حين بلغت في قطاع غزة حوالي ١٥,٤ مليون دولار. أما بشأن التكوين الرأسمالي لهذا الصنف من المؤسسات فقد بلغت قيمته حوالي ١٣,٧ مليون دولار في الضفة الغربية، أما في قطاع غزة فكانت قيمته أقل بكثير، إذ بلغت ١٧٣ ألف دولار فقط، وهذا يشكل ما نسبته ٣١,١٪ من مجموع التكوين الرأسمالي لهذه المؤسسات في الأراضي الفلسطينية الذي بلغ حوالي ٤٤,٦ مليون دولار.

كما يتضح من بيانات الجدول نفسه، فإن حجم المبيعات المحلية والخارجية مجتمعة للمؤسسات التي يعمل فيها من مشتغل واحد إلى أربعة مشتغلين بلغ ١٨٦,٢ مليون دولار في العام ٢٠٠٧م، أما بشأن المؤشر نفسه لهذه المؤسسات في قطاع غزة، فقد بلغ ٣٠,٥

مليون دولار للمبيعات المحلية فقط مع انعدام المبيعات الخارجية بسبب الإغلاق الدائم للمنافذ الخارجية لقطاع غزة.

في ضوء التحليل السابق يمكننا القول إن المؤسسات التي تشغل من مشتغل واحد إلى أربعة مشتغلين يمكن تصنيفها على أنها منشآت صغيرة الحجم جداً، وأنها تشكل نسبة عالية من المؤسسات الصناعية الفلسطينية، ولكنها في الوقت ذاته تعاني من الضعف البنيوي الذي اتضح لنا من خلال الاستعراض أعلاه لأبرز مؤشرات أدائها، مع ضرورة التنويه إلى تردي وضع هذه المؤسسات في قطاع غزة، لأسباب تتعلق بالحصار المستمر المفروض على القطاع.

أما بالنسبة للفئة الثانية من هذه المؤسسات، فتأتي تلك التي تشغل من خمسة مشتغلين إلى تسعة مشتغلين، وهي تأتي في المرتبة الثانية من حيث مؤشرات الأداء الاقتصادية لها. وكما نلاحظ من خلال بيانات الجدول (٢) موضع التحليل، فإن الأهمية النسبية للفئات الأخرى من المؤسسات الصناعية الفلسطينية تأخذ بالانخفاض.

الجدول (٢)

بعض المؤشرات الاقتصادية لقطاع الصناعة الفلسطيني، والمنشآت العاملة فيه للعام ٢٠٠٧م (القيمة بالألف دولار الأمريكي)

المنطقة الجغرافية	فئات حجم العمالة	عدد المؤسسات	عدد المشتغلين	الإنتاج	الاستهلاك الوسيط	القيمة المضافة	التكوين الرأسمالي	المبيعات	
								محلية	خارجية
الضفة الغربية	١ – ٤	٨,٣٣٢	١٦,٥٧٦	٢٨١,٩٢٥,٦	١٧٢,٦٣٠,١	١٠٩,٢٩٥,٩	١٣,٧٥٥,٩	١٧,٩٠٨٦,٤	٧,٠٨٤,٨
	٥ – ٩	١,٧٤٩	١١,٠٣٥	٢٨٥,٨٥٩,١	١٣٦,٤٩٠,٧	١٤٩,٣٦٨,٥	٥,٩٨٨	١٧٤,٧١٩,٥	٣٥,١١٧,٢
	١٠ – ١٩	٧٠٥	٩,٥٠٧	٢٨٩,٤٤٠,٨	١٧٥,٣٩٠,٢	١١٤,٠٥٠,٧	٩,٥٥٠,٩	١٧٩,٢١١,١	٣٧,٧٣٧,٧

المنطقة الجغرافية	فئات حجم العمالة	عدد المؤسسات	عدد المشتغلين	الإنتاج	الاستهلاك الوسيط	القيمة المضافة	التكوين الرأسمالي	المبيعات	
								محلية	خارجية
الضفة الغربية	٢٠ – ٤٩	١٧٩	٥,٤٩٩	٣٣٢,٧٥٥,١	٢١٤,٥٣٧,٤	١١٨,٢١٧,٢	٣,٥٤٥,٦	١٨٩,٣٣٩	٥١,٤٦٤,٩
	٥٠ – ٩٩	٢٠	١,٤٧٩	٨٨,٣١٧,١	٦٥,٢٩٧,٧	٢٣,٠١٩,٣	٤٠٧,١	٤٦,٠٠٨,٤	١٥,٨١٤
	١٠٠	١٦	٣,٠٨٥	٢٧٩,٨٥٢,٢	١٤٧,٤٥٧,٢	١٣٢,٣٩٥,٢	١٠,٧٠٢,٩	١٧٩,٥٧٥,٤	٢٩,٧٤٢,٤
المجموع		١١,٠٠١	٤٧,١٨١	١,٥٥٨,١٤٩,٩	٩١١,٨٠٣,٣	٦٤٦,٣٤٦,٨	٤٣,٩٥٠,٤		
قطاع غزة	١ – ٤	٢,٨٩٦	٦,١٨٠	٤٦,٥٨٢,٤	٣١,١٧٦,٧	١٥,٤٠٦,١	١٧٣,٣	٣٠,٥٠٣,٧	٠
	٥ – ٩	٣٨٦	٢,٥٣٠	٣٣,٥٩٨,٩	٢٣,٦٩٩,٤	٩,٨٩٩,٣	٢٨٦,٢	١٩,١٥٣,٤	٠
	١٠ – ١٩	١٧٥	٢,٣١٥	٣٩,٠٣٠	٣١,٢٦٩,٨	٧,٧٦٠,٢	١١	٢٥,٨٣٢,٦	٠
	٢٠ – ٤٩	٣٧	١,١٥٢	٣٣,٨٨٢,٦	٢٦,٥٥٤,٧	٧,٤٢٧,٥	٢٢٦,٨	١٢,١٨٨,٢	٢٦٦,٣
	٥٠ – ٩٩	٦	٣٩٩	٤,٦١٢,٥	٣,٢٤٠,٩	١,٣٧١,٦	٢٢,٩	٣,٥٣٨,٩	٠

المنطقة الجغرافية	فئات حجم العمالة	عدد المؤسسات	عدد المشتغلين	الإنتاج	الاستهلاك الوسيط	القيمة المضافة	التكوين الرأسمالي	المبيعات	
								محلية	خارجية
قطاع غزة	١٠٠	٥	١,٣٠٣	٨٤,٠٤٧,٦	٤٢,٣٧٠,١	٤١,٦٧٧,٥	٠	٣,٨٢٩,٣	٠
المجموع		٣,٥٠٥	١٣,٨٧٩	٢٤١,٧٥٤	١٥٨,٣١١,٦	٨٣,٥٤٢,٢	٧٢٠,٢		
الأراضي الفلسطينية	١ – ٤	١١,٢٢٨	٢٢,٧٥٦	٣٢٨,٥٠٨	٢٠٣,٨٠٦,٨	١٢٤,٧٠٢	١٣,٩٢٩,٢	٢٠٩,٥٩٠,١	٧,٠٨٤,٨
	٥ – ١٩	٣,٠١٥	٢٥,٣٨٧	٦٤٧,٩٢٨,٨	٣٦٦,٨٥٠,١	٢٨١,٠٧٨,٧	١٥,٨٣٦,١	٣٩٨,٩١٦,٦	٧٢,٨٥٤,٩
	٢٠+	٢٦٣	١٢,٩١٧	٨٢٣,٤٦٧,١	٤٩٩,٤٥٨	٣٢٤,١٠٨,٣	١٤,٩٠٥,٣	٤٧٩,٣٤٣٤	٩٧,٢٨٧,٦
المجموع		١٤,٥٠٦	٦١,٦٩٠	١,٧٩٩,٩٠٣,٩	١,٠٧٠,١١٤,٩	٧٢٩,٨٨٩	٤٤,٦٧٠,٦	١,٠٤٢,٩٨٦	١٧٧,٢٧٧

المصدر: الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. التعداد العام للسكان والمساكن والمنشآت ٢٠٠٧م – بيانات غير منشورة. رام الله، فلسطين.

المعوقات التي تعاني منها ريادة الأعمال الصغيرة والمتوسطة في فلسطين:

كما نلاحظ من خلال التحليل السابق، وكذلك من خلال استعراض بعض التجارب الدولية، فإن المنشآت الصغيرة والمتوسطة الصناعية خاصة، والاقتصادية عامة، قد تمثل مشاريع ريادية محتملة في حال توافر المناخ الملائم لنموها، إذ إنها ووفقاً للحالة

الفلسطينية، ما زالت تعاني من كثير من المشكلات والصعوبات التي يمكن تصنيفها على النحو الآتي:

◄ **أولاً: المعوقات المتعلقة بالسياسات الإسرائيلية**

إن الانخفاض والتذبذب الملحوظ الذي طرأ على عدد المنشآت الصناعية بعد العام ١٩٩٩م، أي خلال الفترة من ٢٠٠٠م – ٢٠٠٨م يعزى للسياسات والإجراءات الإسرائيلية التي طالت كثيراً من المنشآت الصناعية الفلسطينية بالتدمير والإغلاق خلال انتفاضة الأقصى التي استمرت حوالي خمس سنوات (٢٠٠٠م – ٢٠٠٥م) ، الأمر الذي ترتب عليه عزوف كثير من الاستثمارات في القطاع الصناعي الفلسطيني بمجمله.

◄ **ثانياً: المعوقات في مجال الإدارة**

يعاني قطاع الصناعات الصغيرة في فلسطين من مشاكل إدارية تتمثل في انتقال ملكية المنشأة بشكل وراثي، وبالتالي افتقار كثير من أصحاب هذه المنشآت للقدرات الإدارية في مجال اتخاذ القرارات المناسبة، وتحمل المخاطر وانقسام كثير من هذه المنشآت من الجيل الثاني.

◄ **ثالثاً: معوقات الحصول على التكنولوجيا**

إن الحصول على التكنولوجيا الحديثة يُعدّ مشكلة ماثلة ليس أمام الصناعات الصغيرة فحسب، بل لدى القطاع الصناعي الفلسطيني برمته. حيث ما زالت المؤسسات الصناعية الفلسطينية تستخدم آلات قديمة بسبب العراقيل التي يضعها الاحتلال أمام استيراد الآلات الحديثة، هذا بالإضافة لعدم الرغبة لدى بعض الصناعيين الفلسطينيين بتجديد الأجهزة والآلات المستخدمة في منشآتهم، الأمر الذي يعني ضعف فرص الريادة لدى هذه المنشآت وإمكاناتها.

◄ **رابعاً: معوقات ضعف البنية التحتية**

فقد عانت المنشآت الصناعية الفلسطينية الصغيرة والمتوسطة من تدني خدمات البنية التحتية أو عدم توافرها، شأنها في ذلك شأن القطاعات الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع الفلسطيني كافة، ولا سيما خدمات الكهرباء والمياه والهاتف وشبكات الصرف الصحي وطرق المواصلات، الأمر الذي شكل عائقاً إضافياً أمام نموها وتطورها.

◄ **خامساً: معوقات الحصول على المواد الخام**

تُعدّ مشكلات الحصول على المواد الخام بالنسبة للصناعات الصغيرة الفلسطينية من أبرز المشكلات التي واجهتها وما زالت. فغالبية تلك المؤسسات تحصل على المواد الخام

الضرورية من إسرائيل وبأسعار مرتفعة، وما يترتب على ذلك من ارتفاع كلفة المنتج لهذه المؤسسات وإضعاف قدرته التنافسية. أما بالنسبة للمؤسسات التي تحصل على مستلزمات إنتاجها من الخارج ومن خلال إسرائيل، فهي بدورها تعاني من كل ما يترتب على إجراءات الاستيراد من الخارج من معوقات.

◄ **سادساً: المعوقات في مجال التسويق** (١٤)

وتتمثل في عدم قدرة كثير من الصناعات الفلسطينية الصغيرة من النفاذ للأسواق الخارجية بسبب ما كانت تقوم عليه كثير من الصناعات الفلسطينية من العمل على أساس التعاقد من الباطن، إذ إن حوالي ٥١٪ من منشآت الأعمال في شمال الضفة الغربية واجهت صعوبات في مجال التسويق.

◄ **سابعاً: المعوقات في مجال التمويل** (١٥)

يُعدّ النقص في التمويل من أبرز العقبات التي تواجه المشاريع الصغيرة والريادية في فلسطين، **إذ تشير بعض الدراسات بهذا الصدد إلى مجموعة من التحديات والصعوبات التي تواجه تمويل تلك المشاريع، وهي على النحو الآتي:**

- محدودية مصادر التمويل المتوافرة لهذه المشاريع.
- قلة الاهتمام بتمويل المشاريع الجديدة والريادية، والتركيز عند منح القروض من قبل مؤسسات التمويل على المشاريع القائمة والناجحة.
- حجم المخاطرة في تمويل هذه المشاريع مرتفع بسبب الأوضاع الاقتصادية والسياسية في فلسطين.
- ارتفاع كلفة التمويل، وعدم وجود دعم حكومي أو أجنبي مباشر للمشاريع الريادية والصغيرة.

كما تشير تلك الدراسات إلى أن البنوك التجارية لم تول اهتماماً كافياً لتمويل المشاريع الصغيرة والريادية، وعملت مجموعة محدودة من هذه البنوك كالبنك العربي، وبنك القاهرة– عمان، وبنك الإسكان، وبنك الأردن، وبنك الرفاه مع المشاريع الريادية والصغيرة، ولكنها في الوقت نفسه ركزت على المشاريع القائمة والناجحة، مع الإشارة إلى أن بنك الرفاه ركز على تمويل المشاريع الصغيرة وبعض المشاريع الريفية، ولكن حجم التمويل الذي قدمه هذا البنك أيضاً لم يكن كافياً، إذ لم يتجاوز عدد القروض التي قدمها ٧٠٠٠ قرض صغير فقط خلال السنوات الثلاث الأخيرة. أما بالنسبة للبنوك الإسلامية فقد لعبت دوراً أكبر في تمويل المشاريع الصغيرة من خلال دائرة تطوير الأعمال، التي يتبع لها برنامج المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

من جانب آخر فإن مؤسسات الإقراض الصغير ومتناهي الصغر، وعددها ١٣ مؤسسة شكلت فيما بينها الشبكة الفلسطينية للإقراض، حيث عملت من خلال أموال الدعم على تقديم أكثر من ٢٥٣٠٠٠ قرض للمشاريع الصغيرة ومتناهية الصغر بمبلغ قدره حوالي ٣٢٨ مليون دولار خلال الاثني عشر عاماً السابقة، أي منذ تأسيس هذه الشبكة.

وعلى الرغم من الدور الجيد الذي لعبته مؤسسات التمويل آنفة الذكر في تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر في فلسطين، **فإن هناك مجموعة من التحديات ما زالت تواجه هذه المؤسسات، من أهمها:**

- حجم القروض المقدمة من هذه المؤسسات لا يشكل أكثر من ٥٠٪ من حجم الطلب على القروض المطلوبة منها.

- إن ما نسبته ٨٠٪ من المشاريع الممولة هي مشاريع قائمة أثبتت نجاحها، وأن ٢٠٪ فقط هي مشاريع جديدة أو ريادية.

- تكلفة الإقراض عالية نوعاً ما، تصل إلى ٢٪ شهرياً بطريقة القسط الثابت، وفي بعض الحالات تُدفع عمولة على القرض لتغطية بعض المصاريف.

- صعوبة وصولها إلى المناطق الريفية التي تحتاج إلى تطوير.

- إن نسبة ٣٢٪ من القروض المقدمة هي لمشاريع استهلاكية أو مشاريع إسكان، وليست مشاريع إنتاجية.

- عدم وجود تنسيق كامل بين هذه المؤسسات في مجال تقديم القروض.

◄ **ثامناً: معوقات نقص المؤسسات الداعمة والمساندة**

أما بالنسبة للمؤسسات الداعمة والمساندة، فمع وجود بعض المؤسسات التي تعنى بالصناعات الصغيرة والمتوسطة كجزء من المنشآت الاقتصادية الفلسطينية بصفة عامة كالغرف التجارية والصناعية والاتحادات الصناعية، إلا أنها لا تزال تعاني من نقص حاد لمؤسسات التسويق وجمعيات التصدير، ومؤسسات الترويج، والمعارض التجارية، ومؤسسات التمويل، ومراكز التدريب والتطوير.

بناءً على ما تقدم يمكننا القول إن المنشآت الصغيرة والمتوسطة الفلسطينية ما زالت تعاني من مشكلات كثيرة، وهي تلك المشكلات التي تجاوزتها تلك المنشآت في البلدان التي تتمتع بالاستقرار السياسي والاقتصادي. ومما يعزز استنتاجنا هذا، هو ما توصلت إليه بعض الدراسات الفلسطينية بشأن نشاط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في فلسطين، والتي أظهرت عدم وجود دوافع ريادية لإنشاء المشاريع الصغيرة، وإن دوافع إقامتها تكمن

في محاولة إيجاد فرص العمل، والحفاظ على عمل الأسرة الفلسطينية واستمراريتها، كما أن العوامل الاقتصادية المتمثلة في العوز، والحاجة من أبرز أسباب قيام مثل هذه المنشآت، إضافة إلى أسباب اجتماعية في أوساط النساء تتمثل في الرغبة بالعمل، وعدم البقاء في المنزل (١٦) .

سبل دعم وتطوير ريادة الأعمال الصغيرة والمتوسطة في الأراضي الفلسطينية:

انطلاقاً مما تقدم من معطيات عن واقع قطاع الصناعات الصغيرة في فلسطين، فإننا نرى أنها تعاني من مشكلات ومعوقات أكثر مما تتمتع به من مزايا. لذا فإنه لا بد من وضع البرامج لدعم الصناعات الصغيرة وتطويرها على اعتبار أنها تشكل الغالبية العظمى من المنشآت الصناعية في فلسطين.

ومن أهم البرامج المتوافرة لدعم قطاع الصناعات الصغيرة، والتي لا بد من تطوير آلية عملها هي:

♦ **المؤسسات الأهلية**: يعمل في فلسطين العديد من المؤسسات والمنظمات غير الحكومية التي تُعدّ ذات أهمية بالغة في دعم الصناعات الصغيرة وتطويرها لما تقدمه من خدمات في كثير من المجالات كالاستشارات القانونية، والدراسات والأبحاث والتسويق والاستشارات الإدارية والفنية، وغير ذلك من خدمات، ومن أهم هذه المؤسسات: مركز استشارات التنمية، ومركز تنمية الموارد، ومركز معاً التنموي، ومؤسسة ترويج التجارة الفلسطينية، ومركز الاتحاد الأوروبي لتنمية المشاريع الخاصة، ومركز المتحدون للاستشارات الاقتصادية، ومؤسسة مسار للدراسات والأبحاث الاقتصادية وغيرها. ولتفعيل دور المؤسسات الأهلية في دعم المشاريع الريادية هناك ضرورة بأن تقوم السلطة بالتنسيق مع هذه المؤسسات، وأن تتكامل الجهود فيما بينها للغرض ذاته.

♦ **مراكز التدريب والتعليم المهني**: يوجد في فلسطين كثير من معاهد ومراكز ومدارس التدريب والتعليم المهني، إذ يقدر عددها بحوالي ٤٥ معهداً ومركزاً ومدرسة منتشرة في أنحاء الضفة الغربية وقطاع غزة. وعلى الرغم من الجهد الكبير لهذه المؤسسات، وما تقوم به من دورات تعليمية وتدريبية مهنية، وذلك كما يتضح من الجدول (٣) ، فإن التعليم والتدريب المهني ما زال قاصراً عن تحقيق الأهداف المنوطة به، بالمقارنة مع التعليم والتدريب المهني في بعض الدول المجاورة. فالتعليم والتدريب المهني في فلسطين أقل تنوعاً، كما أن أغلب المهن التي تعمل في مؤسسات التعليم والتدريب المهني الفلسطينية هي

مهن خدماتية، مثل الكهرباء العامة، وميكانيكا السيارات، والحدادة واللحام والتمديدات الصحية. وعلى الرغم من أهمية هذه المهن، فإنه لا تُعلِّم مهن أخرى مهمة للتطور الصناعي مثل الإلكترونيات، والميكانيكا الدقيقة، وصناعة الأدوات، وتصميم الآلات الصناعية وغيرها.

الجدول (٣)

البرامج التدريبية التي تقدمها مؤسسات التدريب المهني في الأراضي الفلسطينية

مراكز التدريب التابعة لوزارة العمل	المدارس الصناعية التابعة لوزارة التربية والتعليم العالي	مراكز التدريب المهني التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية	مراكز التدريب المهني التابعة لوكالة الغوث
الحدادة والألمنيوم	الحدادة والألمنيوم	الحدادة والألمنيوم	حدادة ولحام
الأدوات الصحية	الأدوات الصحية	الخياطة	التمديدات الصحية
الخراطة والتسوية	الخراطة والتسوية	التصوير	خراطة ولحام وألمنيوم
التكييف والتبريد	التكييف والتبريد	السكرتاريا	التكييف والتبريد
الراديو والتلفزيون	الراديو والتلفزيون	النجارة	صيانة الراديو والتلفزيون
الكهرباء العامة	الكهرباء العامة	التجميل	الكهرباء العامة
صيانة الأجهزة المكتبية	صيانة الأجهزة المكتبية	التنجيد والديكور	صيانة أجهزة مكتبية
ميكانيك السيارات	ميكانيك السيارات	دهان وتجليس السيارات	ميكانيكا السيارات
كهرباء السيارات	كهرباء السيارات	خياطة للرجال	كهرباء السيارات
تجليس ودهان السيارات	تجليس ودهان السيارات		تجليس ودهان السيارات
النجارة	النجارة		النجارة وصناعة الأثاث
السكرتاريا واستخدام الحاسوب	المساحة والبناء		البناء والتشييد
التجميل وتصفيف الشعر	الإلكترونيات الصناعية		ميكانيكا ديزل
الخياطة وتصميم الأزياء	صيانة أجهزة الحاسوب		صيانة الحاسوب وتمديد الشبكات
الرسم المعماري	تكنولوجيا الاتصالات		الصيانة الميكانيكية
البلاط	اللحام وتشكيل المعادن		بناء وطوبار
	التنجيد الفني والديكور		ميكانيكا سيارات
	الفندقة		أدوات صحية وتدفئة
	التجميل		ألمنيوم
	تصنيع الملابس		صيانة الراديو والتلفزيون

مراكز التدريب التابعة لوزارة العمل	المدارس الصناعية التابعة لوزارة التربية والتعليم العالي	مراكز التدريب المهني التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية	مراكز التدريب المهني التابعة لوكالة الغوث
	الإنتاج النباتي: دراسة البذور والأسمدة والمبيدات الحشرية واختيارها		صيانة آلات مكتبية
	الإنتاج الحيواني: تربية ورعاية الحيوانات الزراعية مثل البقر والغنم والمعز والدواجن والجمال والخيول والإشراف على تغذيتها والعناية بها		صيانة آلات منزلية

المصدر: سلامة، سامر، ٢٠٠٩م. التدريب المهني واقع وطموحات، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الوطني الثاني للتعليم والتدريب المهني والتقني، كلية هشام حجاوي التكنولوجية. جامعة النجاح– نابلس.

♦ **مؤسسات التمويل والإقراض**: ومن أهمها صندوق التنمية الفلسطيني، وبنك الاستثمار الأوروبي، وشركات استثمار المجموعة الأوروبية وغيرها. هذا ومن الجدير بالإشارة إلى أن قسماً من هذه المؤسسات يعمل بصورة مباشرة من أجل تمويل المشروعات صغيرة ومتوسطة الحجم وإقراض أصحابها، ومنها ما يقدم القروض لهذه المشروعات من خلال خطوط ائتمان عن طريق البنوك العربية بوصفها المقرض للشركات الفلسطينية. وعلى الرغم من أهمية هذه المؤسسات، فإن نشاطها يتسم بعدم ترافق الإقراض مع الدعم الفني والإداري، وعدم تفرغ عدد كاف من العاملين لمتابعة البرامج الإقراضية، وتمركز المستفيدين في مناطق معينة.

♦ **حاضنات الأعمال التكنولوجية**: ظهرت حاضنات الأعمال منذ خمسين عاماً، خاصة في الولايات المتحدة الأمريكية، ويصل عددها اليوم إلى أكثر من ثلاثة آلاف حاضنة في دول العالم، وهي في معظمها كيانات غير ربحية، والعديد منها يعمل بالاتصال مع الجامعات [١٧].

تؤدي حاضنات الأعمال التكنولوجية دوراً فعالاً في دعم المؤسسات الصغيرة المبتدئة وانطلاقتها، وهي تختص بدعم المؤسسات التكنولوجية الصغيرة ومساندتها، لأنها تكون بحاجة لدعم خاص في الميدان الفني والتكنولوجي، وذلك بسبب محدودية الموارد البشرية والفنية، وتحتاج من حين لآخر إلى الاستشارات الفنية، وبالتالي يكون دور الحاضنة المساعدة في توفير هذه الاحتياجات الفنية، كما أن الحاضنات تقدم رزمة متكاملة من الخدمات مثل: أماكن للإنتاج والخدمات الإدارية، المعلومات حول كيفية التسجيل لدى الدوائر الحكومية، والاستشارات في المجالات الفنية والتقنية والتمويل والإقراض والترويج

والتسويق [١٨] . هذا ومن الضروري أن نشير، إلى أن السلطة الوطنية الفلسطينية وضعت الخطط لإقامة حاضنات مشاريع الأعمال الصغيرة في الضفة الغربية وقطاع غزة. وقد قامت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الاسكوا) بإعداد الدراسات من أجل إقامة إحدى الحاضنات في جامعة النجاح الوطنية بمدينة نابلس، وإقامة حاضنة أخرى في قطاع غزة، وهناك مقترح لإقامة حاضنة ثالثة في معهد خضوري بمحافظة طولكرم.

♦ **المدن الصناعية والمجمعات الصناعية في حدود البلديات**: تبلورت مفاهيم المدن الصناعية في عقد السبعينيات، وقد قطعت دول كثيرة شوطاً كبيراً في هذا المجال، وهي مشاريع أكبر كثيراً في الحجم والقصد التنموي من الحاضنات، فالمدن الصناعية تتضمن إفراز مساحات كبيرة من الأرض، وإعدادها بمختلف البنى التحتية الضرورية لإقامة صناعات متعددة ومختلفة الأحجام والاختصاصات. والفكرة الأساسية من المدن الصناعية هي تجميع الصناعات في منطقة واحدة لتسهيل خدماتها، ولتساعد في تعاونها وتبادل التسهيلات والمنفعة، كما أن بعض المدن الصناعية تقام في «مناطق حرة» بهدف استقطاب الاستثمارات والصناعات الخارجية.

أما على الصعيد الفلسطيني، وفي مجال إقامة المدن الصناعية، فقد عكفت السلطة الوطنية الفلسطينية فور قيامها على وضع الخطط من أجل إقامة تسعة مدن صناعية، وذلك لما لها من أهمية بالغة في النهوض بالقطاع الصناعي الفلسطيني. في الوقت الحالي يمكننا الحديث عن الجانب التنظيمي للمناطق الصناعية، حيث صودق على قانون هيئة المدن والمناطق الحرة الصناعية، كما شكلت هيئة المدن والمناطق الحرة الصناعية في كل من قطاع غزة والضفة الغربية. أما من الناحية الفنية، فإن نسبة كبيرة من الأعمال قد انتهي منها في منطقة المنطار الصناعية في مدينة غزة، حيث زودت المنطقة بمعظم مرافق البنية التحتية، وأقيمت عشرات المصانع فيها، إلا أنها توقفت عن العمل منذ سنوات عدة لأسباب تتعلق بممارسات الاحتلال الإسرائيلي العدوانية ضد الشعب الفلسطيني.

أما فيما يتعلق بالمنطقتين الصناعيتين في كل من مدينة جنين ونابلس فقد أعدت دراسات الجدوى لهاتين المنطقتين. إلا أن تعثر المفاوضات مع الجانب الإسرائيلي قد أدى إلى توقف مؤقت عن الاستمرارية في إقامة هذه المناطق.

أما بشأن المجمعات الصناعية في حدود البلديات، فإن هذه البرامج تهدف إلى تخطيط المجمعات وإنشائها في مواقع بعيدة عن الأماكن السكنية لما لها من تأثيرات سلبية كالتلوث البيئي والضوضاء وغيرها، كما يهدف البرنامج إلى تجميع الصناعات الصغيرة والورش في مواقع مزودة بالبنى التحتية والخدمات الضرورية لذلك [١٩] .

♦ الاتحادات الصناعية: من أهم البرامج التي عملت عليها السلطة الوطنية الفلسطينية من أجل دعم ليس فقط الصناعات الصغيرة، بل القطاع الصناعي بمختلف منشآته هو تشكيل الاتحادات الصناعية، باعتبارها الأطر التنظيمية التي من خلالها يمكن التعرف على المعوقات والمشكلات التي تعاني منها الصناعات الفلسطينية. ومن خلال هذه الاتحادات أيضاً يمكن التعرف على تصورات كثير من الصناعيين عند التحضير لإبرام أية اتفاقيات تعاون بين السلطة الوطنية الفلسطينية وهذه الدولة أو تلك. ونشير إلى أنه حتى الآن شكِّل ١٢ اتحاداً تشمل غالبية الصناعات والصناعيين أيضاً [٢٠].

♦ نظام المواصفات والمقاييس: يُعدّ اعتماد نظام وطني للمواصفات والمقاييس من أكثر الإنجازات أهمية في عملية دعم الصناعات الفلسطينية فيما لو تحقق بصورة متكاملة، وذلك لمواكبة هذا النظام للتطور العلمي في شتى المجالات الاقتصادية والصناعية والتجارية والخدماتية... إلخ. كما أن نظام المواصفات والمقاييس الوطني يعمل على ضبط المنتجات المصنعة والمستوردة والمتداولة في السوق الفلسطيني ومطابقتها للمواصفات المعتمدة من خلال أنظمة الجودة لحماية المستهلك. ومن الجدير بالذكر في هذا الصدد، أنه أُسست مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في العام ١٩٩٤م، ومن أبرز صلاحياتها، إعداد المواصفات الفلسطينية للمنتجات والمواد المتداولة واعتمادها ونشرها، وكذلك إعداد نظم إدارة الجودة واعتمادها ومراجعتها وإصدارها ومراقبة تطبيقها. وقد أُعتمدت حتى الآن ثلاثة نظم للجودة الفلسطينية: شهادة الجودة، وشهادة الإشراف، وشهادة المطابقة، وفق النظم العالمية المتبعة في هذا المجال. كذلك لا بد من الإشارة إلى أنه أُعتمد تم حتى الآن ٥٥٠ مواصفة فلسطينية، وأن حوالي ١٢ مصنعاً قد حصل على شهادة ISO 9000.

♦ الاتفاقيات الدولية في المجالات الاقتصادية بين السلطة والدول الأخرى: شرعت السلطة بعيد قيامها بإبرام العديد من اتفاقيات التعاون في المجالات الاقتصادية والتجارية وغيرها، **ويمكن تصنيف هذه الاتفاقيات إلى نوعين**:

- النوع الأول: الاتفاقيات على المستوى الإقليمي، فهناك اتفاقيات التجارة الحرة مع الأردن، وكذلك الاتفاق الاقتصادي والفني مع جمهورية مصر العربية.

- النوع الثاني: وهو الاتفاقيات على المستوى الدولي، فهناك اتفاق التجارة الحرة مع الاتحاد الأوروبي، واتفاق التجارة الحرة مع دول رابطة الافتا، والاتفاقية بين السلطة والولايات المتحدة للتجارة الحرة، والاتفاقية الفلسطينية التركية وغيرها.

وعلى الرغم من أن هذه الاتفاقيات لم يتمخض عنها أثر إيجابي كبير بالنسبة للاقتصاد الفلسطيني عامة، والقطاع الصناعي بشكل خاص بسبب التدفق الهائل للسلع

والمنتجات الصناعية التي تدخل الأسواق الفلسطينية، وتهدد الصناعات الوطنية، فإنها أيضاً تحتوي على كثير من الامتيازات التفضيلية كالإعفاءات الضريبية والجمركية بالنسبة للمنتجات الفلسطينية، وهذه الاتفاقيات تعمل على تشجيع الاستيراد والتصدير، وبالتالي فتح الأسواق الجديدة أمام السلع الفلسطينية، الأمر الذي سيؤدي إلى تحفيز القطاع الصناعي الفلسطيني على تحسين قدراته التنافسية وجودة منتجاته، وهذا ما يُعدّ من أهم حلقات دعم الصناعات الفلسطينية عامة وتطويرها.

خاتمة:

ما زالت المشروعات الريادية في الأراضي الفلسطينية تعاني من العديد من المشكلات والمعوقات التي تعترض نموها وتطورها، كمحدودية رأس المال المستثمر، وارتفاع التكاليف الإنتاجية في الأراضي الفلسطينية، واعتماد تلك المشروعات على التمويل الذاتي المحدود، وصعوبة حصولها على قروض ميسرة من المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية.

ومن أبرز المعوقات التي تعترض المشاريع الريادية الفلسطينية عدم تطبيق الأساليب الإدارية الحديثة، واعتمادها على الخبرات العائلية الموروثة، واستخدام الأيدي العاملة غير المدربة والمؤهلة، والأساليب التكنولوجية القديمة، مما ينعكس على مستويات الطاقة الإنتاجية للمشروعات المحلية، وعدم تحقيق أية وفورات اقتصادية، وبالتالي رفع تكاليف منتجاتها.

ومما يفاقم حالة المشروعات الريادية الفلسطينية أيضاً، تعرض منتجات هذه المشروعات للمنافسة الشديدة من قبل السلع الإسرائيلية، والسلع الأجنبية الرخيصة التي تغرق السوق الفلسطيني، والتي تعرض للمستهلك الفلسطيني بأقل من سعر تكلفة المنتج المحلي.

وأخيراً، فإن تردي الظروف السياسية والاقتصادية في الأراضي الفلسطينية لا يؤدي إلى غياب الخطط الاقتصادية الواضحة فحسب، بل يعمل على إضعاف الرؤية المستقبلية لدى أصحاب المشروعات الريادية، وانسداد الآفاق أمام تلك المشروعات.

لذا، وبناء على التشخيص السابق، فإن الدراسة ترى ضرورة تطبيق مجموعة من السياسات والإجراءات التي من شأنها تحسين أداء المشروعات الريادية لخدمة الاقتصاد الفلسطيني وتفعيلها، ويتمثل ذلك في توفير الخدمات الاستشارية وتقديمها في مجال الفرص الاستثمارية، ودراسات الجدوى الاقتصادية لرفع المستويات الإنتاجية، وتقديم

خدمات التدريب العالية للعاملين في تلك المشروعات، كذلك لا بد من مساعدة أصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الوصول إلى مصادر التمويل المتوافرة في الأراضي الفلسطينية كالبنوك ومؤسسات الإقراض الخاصة.

من ناحية أخرى، ينبغي على الصعيد الرسمي توفير متطلبات البنية التحتية اللازمة لعمل المشروعات الريادية، وإيجاد البيئة القانونية والتشريعية الملائمة لتشجيع المشروعات الصغيرة والمتوسطة، ونشر ثقافة الريادة في المجتمع الفلسطيني من خلال مؤسسات التعليم العالي لتشجيع الأفكار الريادية الممكنة.

ليس هذا فحسب، بل ينبغي زيادة الدور الحكومي وتفعيله في دعم المشروعات الصغيرة وتنميتها من خلال إنشاء جهة حكومية متخصصة للتعامل مع هذه المشروعات، وكذلك ضرورة مراجعة وتقويم السياسات الاقتصادية المتبعة بما فيها الاتفاقيات الاقتصادية الإقليمية والدولية، مما يخدم مصلحة المشروعات الصغيرة والمتوسطة لحمايتها وتطويرها.

الهوامش:

١. الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني للأعوام ٢٠٠٤– ٢٠٠٨، حول التعداد العام للسكان والمساكن والمنشآت.

٢. ملفات الدوائر المختصة في وزارة الاقتصاد الوطني.

٣. نفس المصدر السابق.

٤. وزارة التخطيط الفلسطينية، دائرة تنسيق المساعدات.

٥. ملخصات وأوراق العمل وحلقات نقاش المؤتمر السنوي لمعهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني «ماس». أربعون عاماً من الاحتلال... أربعون عاماً من التنمية، ٤ – ٥ كانون الأول ٢٠٠٧.

٦. .www. alriyadi. net/about_us. shtm

٧. نفس المصدر السابق.

٨. الموقع الإلكتروني لمؤسسة الشارقة لدعم المشاريع الريادية/ رّواد
http: //www. ruwad. ae/goals. php.

٩. Abraham, George (2002) . SME Development in Asean: a Perspective of Aseancci. Global Summit on SMEs. New Delhi, India

١٠. حامد، مهند، وأبو هنطش، إبراهيم، وآخرون. تجارب الدول في تطوير أعمال المنشآت الصغيرة جداً والصغيرة والمتوسطة، دروس لفلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني «ماس». رام الله – فلسطين ٢٠٠٩.

١١. البرغوثي، بلال، السياسات التشريعية ومدى تشجيع مفهوم الريادية في فلسطين، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر الريادية الأول في فلسطين الذي نظمته جمعية روّاد الشباب في مدينة رام الله بتاريخ ٢٠٠٩/٨/٩.

١٢. م. شريعة، محمد، ريادية الأعمال في نظام التعليم العالي الفلسطيني، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر الريادية في فلسطين الذي نظمته جمعية روّاد الشباب في مدينة رام الله بتاريخ ٢٠٠٩/٨/٩.

١٣. أوراق ورشة العمل التي نظمها منتدى سيدات الأعمال في مدينة رام الله في شهر آب ٢٠٠٩ حول «الممارسات الفضلى لتنفيذ مشاريع ريادية ناجحة».

١٤. العودة، صلاح، أنظمة التمويل الصغير في فلسطين دورها في دعم المشاريع الريادية والصغيرة، ورقة عمل مقدمة أيضاً لمؤتمر الريادية الأول في فلسطين الذي نظمته جمعية روّاد الشباب في مدينة رام الله بتاريخ ٢٠٠٩/٨/٩.

١٥. نفس المصدر السابق.

١٦. عبد الهادي، عزت، دور المنظمات الأهلية في دعم وتطوير قطاع المشاريع الصغيرة. ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الدولي للتشغيل في فلسطين ١١- ١٣/ ٥/ ١٩٩٨، رام الله. فلسطين.

١٧. خليفة، محمد ناجي حسن، دور حاضنات الأعمال التكنولوجية في زيادة الاستثمار في الصناعات الصغيرة والمتوسطة: دراسة مقارنة، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر إدارة الأعمال الأول، مستجدات الألفية الثالثة: الفرص والترتيبات لمنظمات الأعمال العربية المنعقد في عمان- الأردن خلال الفترة ٣ – ٥ أيار عام ٢٠٠٥.

١٨. الشريف، حسن، حاضنات الأعمال التكنولوجية، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، ١٩٩٥

١٩. ملفات الدوائر المختصة في وزارة الاقتصاد الوطني، مصدر سبق ذكره.

٢٠. ملفات الدوائر المختصة في وزارة الاقتصاد الوطني، مصدر سبق ذكره.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (٢٠٠٨) . التعداد العام للسكان والمساكن والمنشآت. رام الله- فلسطين.

٢. خليفة، محمد. وعبد العزيز، عبد الوهاب. سياسات تطوير قدرة التعليم والتدريب المهني لتلبية الاحتياجات التدريبية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة. معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني «ماس» ، ٢٠١٠.

٣. عبد الكريم، نصر. نحو سياسات محفزة لتوفير التمويل المناسب لمنشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة الفلسطينية. معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني «ماس» ، ٢٠١٠.

٤. ملحم، فراس. تطوير تشريعات الاستثمار الفلسطينية لصالح المنشآت الصغيرة والمتوسطة. معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني «ماس» ، ٢٠١٠.

٥. عطياني، نصر، والحاج علي، سارة، مشاكل المنشآت الصغيرة جداً والصغيرة والمتوسطة في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني «ماس». رام الله- فلسطين ٢٠٠٩.

٦. سابيلا، أنطون، تسويق منتجات المنشآت الصغيرة والمتوسطة، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني «ماس» ، رام الله - فلسطين ٢٠٠٩.

٧. عطياني، نصر وأخرون، مشاكل المنشآت الصغيرة جداً والصغيرة والمتوسطة في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني «ماس» ، ٢٠٠٩.

٨. حامد، مهند، تجارب الدول في تطوير أعمال المنشآت الصغيرة جداً والصغيرة والمتوسطة: دروس لفلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني «ماس» ، ٢٠٠٩.

٩. خليفة، محمد وآخرون، تقييم البيئة القانونية للمنشآت الصغيرة جداً والصغيرة والمتوسطة في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني «ماس» ، ٢٠٠٩.

١٠. جلاد، أحمد، تمكين المنشآت الصغيرة والمتوسطة من تطبيق مواصفات الإنتاج الدولية، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني «ماس» ، ٢٠٠٩.

١١. خليفة، محمد، مراجعة نقدية لمشروع قانون المنشآت الصغيرة والمتوسطة في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني «ماس» ، ٢٠٠٩.

١٢. نحو سياسات لتعزيز الريادة بين الشباب في الضفة الغربية وقطاع غزة، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني «ماس» .

١٣. اتحاد الغرف التجارية الصناعية الزراعية الفلسطينية. ٢٠٠٨. بيانات غير منشورة.

١٤. ماس- معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (٢٠٠٧). خدمات تطوير الأعمال في الأراضي الفلسطينية: تحليل العرض والطلب. رام الله – فلسطين.

١٥. بلانيت فايننس (٢٠٠٧) . مسح سوق الإقراض متناهي الصغر في الضفة الغربية وقطاع غزة. الشبكة الفلسطينية للإقراض.

١٦. الخطيب، خالد، والرفاعي، خليل. ٢٠٠٦. المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الأردن: أهميتها والمعوقات التي تواجهها وأساليب تمويلها. الملتقى الدولي: متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية. الجزائر.

١٧. الحدوة، ايمان وعيسى البندك (٢٠٠٦) . المنشآت الصغيرة والمتوسطة في فلسطين: الوضع الحالي والرؤية المستقبلية، معهد الشراكة المجتمعية – جامعة بيت لحم. مقدم إلى الوكالة الألمانية للتعاون الفني GTZ.

١٨. الكرد، أسامة (٢٠٠٦) . أساليب جديدة لتنمية وتطوير المنشآت الصغيرة والمتوسطة، إدارة البحوث والدراسات الاقتصادية، مجلس الغرف التجارية الصناعية السعودية.

١٩. يعقوبي، محمد (٢٠٠٦) . مكانة وواقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية. الملتقى الدولي: متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية. الجزائر.

٢٠. مكحول، باسم، منشآت الأعمال الصغيرة في شمال فلسطين: الواقع والاحتياجات. مركز بيسان للبحوث والإنماء. رام الله- فلسطين ٢٠٠٥.

٢١. نصر الله، عبد الفتاح والصوراني، غازي (٢٠٠٥) . المنشآت الصغيرة في فلسطين: واقع ورؤية نقدية. وزارة الاقتصاد الوطني. غزة، فلسطين.

٢٢. مهنا، علي، وأبو بكر، أحمد. المؤسسات الصغيرة: دورها في الاقتصاد الفلسطيني وأثر العقوبات الاقتصادية والإجراءات الإسرائيلية الأخيرة عليها. إتحاد الغرف التجارية الصناعية والزراعية الفلسطينية. رام الله، فلسطين ٢٠٠١.

٢٣. محمد، رسلان. المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وأهميتها في التنمية الاقتصادية. بحث غير منشور، وزارة الصناعة الفلسطينية. رام الله – فلسطين ١٩٩٩.

٢٤. ناصر، يوسف. مشاريع الأعمال الصغيرة الفلسطينية في الضفة الغربية: طبيعتها وشروط نجاحها، منتدى أبحاث السياسات الاجتماعية والاقتصادية في فلسطين، رام الله – فلسطين ١٩٩٩.

٢٥. اشتيه، محمد. الاقتصاد الفلسطيني في المرحلة الانتقالية. المجلس الاقتصادي الفلسطيني للتنمية والاعمار «بكدار». ١٩٩٩.

٢٦. الملتقى العربي الأول لدور الصناعات الصغيرة والمتوسطة في التنمية الصناعية. ١٩٩٨. واقع ومستقبل الصناعات الصغيرة والمتوسطة في البلاد العربية.

٢٧. نصر، محمد. فرص وإمكانيات التصنيع في فلسطين. معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني «ماس». رام الله– فلسطين ١٩٩٧.

٢٨. أبو شكر، عبد الفتاح، وآخرون. التصنيع في الضفة الغربية. جامعة النجاح الوطنية منشورات مركز التوثيق والمخطوطات والنشر. نابلس– فلسطين ١٩٩١.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. *Zaidan, Khalid. «Investment Opportunities for Small and Medium Enterprisese (SMEs) in the Palestinian Transportatiion Sector». Palestine Economic Policy Research Institute (MAS) , 2010.*
2. *Sabri, Nidal and Authors. «MSMEs in Palestine; Challenges and Potential». Palestine Economic Policy Research Institute (MAS) , 2010.*
3. *House of Representative (2008) . Improving Access of MSMEs to Financing. Policy Advisory No. 2008- 06.*
4. *Jana, Machacova, & Elke, Dall (2008) . Innovation Infrastructures in the Western Balkan Countries. Information Office of the steering platform on research for the Western Balkan Countries.*
5. *Kneiding, Ghristoph & Kritikos, Alexander (2008) . Best Practices in Micro, Small, and Medium Enterprise. (MSME) Promotion.*
6. *UNDP & World Bank (2005) . MSME Dialogue Series: Creating an Implementing Micro, Small and Medium Enterprise Support Policies and Initiative. Briefing Papers.*
7. *European Commission (2005) . The New SME Definition: User Guide and Model Declaration. Enterprise and Industry PUBLICATIONS.*
8. *United Nations (2004) . Economic and Social Survey of Asia and the Pacific. United Nations and Asia- Pacific Development Journal. New York.*
9. *Duarte, Nelson (2004) . The Role e of SMEs for Development: A Literature Review. Ersa 2004 CONGRESS; «Regions and Fiscal Federalism».*
10. *Ghoneim, Ahmed F. (2003) . Intellectual Property in Arab Countries: SMEs As copy right owners and/ or copyright users. Center of International Private Enterprise (CIPE) .*
11. *Fuhrmann, Bettina (2002) . SME- Promotion in Germany. GTZ.*
12. *Tommaso, Marco, Lanzoni, Elena, & Rubi, Lauretta (2001) . Support to SMEs in Arab Region. UNIDO/UNDP.*
13. *Tokman, Victor. E. & Klein, Emilio (1996) . Regulation and the Informal Economy.*
14. *Spong, Kenneth (1994) . Banking Regulation, its Purposes – Implementation and Effects.*
15. *Baham, N. F. «Characteristics of Entrepreneurs: Aportrait of Jordan.» In: UN, ESCWA. Proceedings of the Expert Group Meeting on Creation Of Indigenous Entrepreneurship and Opportunities for Small – and Medium-Scale Industrial Investment. , 1994, Damascus, April 11, 1993.*

اختبار كفاءة سوق فلسطين للأوراق المالية على المستوى الضعيف

د. مروان جمعة درويش*

---

* مساعد نائب الرئيس للشؤون الأكاديمية/ جامعة القدس المفتوحة.

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار كفاءة سوق فلسطين للأوراق المالية على المستوى الضعيف، وباستخدام العوائد اليومية (الأصلية والمعدّلة) بأثر عدم تكرار (ضعف التداول) لمؤشر القدس خلال الفترة ١٩٩٧– ٢٠٠٨، وخمس مؤشرات قطاعية مدرجة في السوق خلال الفترة ٢٠٠٦– ٢٠٠٨، وتطبيق أربعة أساليب إحصائية مختلفة هي: الارتباط المتسلسل، والتكرارات، وجذر الوحدة، ونسبة التباين، توصلت الدراسة إلى أن سوق فلسطين للأوراق المالية غير كفؤ على المستوى الضعيف نتيجة الخصائص المتعلقة به كضعف السيولة والتداول، وهذه النتيجة غير بعيدة عن نتائج الدراسات التي تمت في معظم الأسواق الناشئة.

الكلمات المفتاحية:

سوق فلسطين للأوراق المالية، الكفاءة على المستوى الضعيف، عدم تكرار (ضعف) التداول، اختبار جذر الوحدة، اختبار نسبة التباين.

Abstract:

This study aims at testing the weak form efficiency for Palestine Stock Market, using daily returns (observed and corrected for infrequent (thin) trading) for Al- Quds Index over the period 1997 - 2008, and five represented sectors indexes over the period 2006 - 2008.By applying four tests, namely: Auto correlation, Runs, Unit Root, and Variance Ratio tests, the empirical results, in general, rejected the null hypothesis of weak form market efficiency for the market, due to its inherent characteristics, such as low liquidity and infrequent (thin) trading.These results are not different from the results of the studies which have been conducted in most of the newly formed markets.

Key words:

Palestine Stock Market, Weak– form efficiency, infrequent (thin) trading, Unit Foot test, Variance Ratio test.

مقدمة:

تعد كفاءة الأسواق المالية من الموضوعات التي أثارت –وما زالت تثير– جدلاً واسعاً بين المهتمين، فقد دخلت فرضية كفاءة الأسواق المالية بقوة إلى الأدب المالي خلال العقود القليلة بسبب أهميتها التطبيقية، وقد عرّف فاما (١٩٧٠) السوق الكفؤ Efficient Markets، بأنه السوق الذي يعكس بشكل كامل جميع المعلومات المتاحة، سواء تمثلت تلك المعلومات في القوائم المالية، أو في المعلومات التي تبثها وسائل الإعلام، أو في السجل التاريخي لأسعار الأسهم في الفترات الماضية، أو غير ذلك من المعلومات التي تؤثر على القيمة السوقية للأسهم نتيجة لقرارات بعض المستثمرين، ولذلك قام (فاما) (١٩٧٠) بتصنيف فرضية كفاءة السوق المالي Efficient Market Hypotheses إلى ثلاثة مستويات، اعتماداً على مدى توافر المعلومات في السوق، المستوى الضعيف Weak Form، والمستوى شبه القوي Semi– Strong Form، والمستوى القوي Strong Form.

وقد اختبرت فرضية كفاءة الأسواق المالية التي اقترحها (فاما) بشكل واسع في الأسواق المالية المتطورة والناشئة على حد سواء، حيث ركّزت الدراسات التي تمت في الأسواق الناشئة خاصة، على المستوى الضعيف، وهو المستوى الأدنى من المستويات الثلاثة، ذلك لأنه إذا لم يُثبت دليل يدعم المستوى الضعيف من الكفاءة، فليس من الضروري اختبار الكفاءة على المستوى الأوسع سواء شبه القوي أو القوي.

ومع أن العديد من الدراسات اختبرت الكفاءة على المستوى الضعيف في الأسواق الناشئة، ودلّت نتائجها على اختلاف في مستوى الكفاءة من سوق لآخر، وكانت معظمها غير كفؤ على المستوى الضعيف، إلا أن الباحث لم يجد أي دراسة تتعلق بسوق فلسطين للأوراق المالية حيث تناولت الدراسات التي تمت على سوق فلسطين للأوراق المالية الجوانب التنظيمية والتشريعية والوصفية للسوق، متجاهلة الأساليب التحليلية والقياسية في الحكم على كفاءتها، ولذلك تهدف هذه الدراسة إلى اختبار كفاءة سوق فلسطين للأوراق المالية على المستوى الضعيف، على افتراض أن أسعار الأسهم في السوق تتصف بالاستقلالية وتحدد بشكل عشوائي.ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام البيانات اليومية لمؤشر سوق فلسطين للأوراق المالية (مؤشر القدس) ، إضافة إلى مؤشرات القطاعات الخمسة المدرجة في السوق للفترة ١٩٩٧– ٢٠٠٨، وهذه البيانات عُدِّلت لتأخذ بالاعتبار أثر ضعف التداول Thin Trading، الذي يعدُّ أحد الخصائص المهمة في سوق فلسطين للأوراق المالية التي يمكن أن تجعل النتائج متحيزة.

ومن أجل تحقيق هذه الأهداف، عرَّفت الباحث في هذه الدراسة الكفاءة بمستوياتها الثلاثة، ثم عرض بعض الدراسات السابقة التي تناولت اختبار الكفاءة على المستوى الضعيف في الأسواق الناشئة، ووصف البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في الاختبارات، واختتمت الدراسة بعرض النتائج التي توصلت إليها وأهم الاستنتاجات والتوصيات.

مشكلة الدراسة:

تعد كفاءة السوق المالي أولى المهمَّات التي تسعى إدارة السوق لتوفيرها، حيث يشكل ذلك حافزاً للمستثمرين في زيادة عملية الاستثمار في السوق، وكذلك يؤدي إلى دخول مستثمرين جدد، وبالتالي تحقيق أهداف السوق.

وقد دلّت نتائج الدراسات التي تمت في الأسواق الناشئة، والتي تتعلق بالكفاءة على المستوى الضعيف خلال السنوات القليلة الماضية على اختلاف في مستوى الكفاءة من سوق لآخر، فبعضها رفض فرضية كفاءة السوق على المستوى الضعيف، وبعضها الآخر قبلها، وعموماً كانت معظم الأسواق الناشئة، وللأسف، غير كفؤ على المستوى الضعيف نتيجة الخصائص المختلفة المتعلقة بها، مما جعل هناك مقولة سائدة بأن الأسواق الناشئة غير كفؤ على المستوى الضعيف.

ومن أجل استكشاف الكفاءة على المستوى الضعيف في سوق فلسطين للأوراق المالية، كسوق ناشئ، تسعى هذه الدراسة إلى اختبار فرضية الكفاءة على المستوى الضعيف، على افتراض أن أسعار الأسهم في الأسواق تتصف بالاستقلالية وتحدد بشكل عشوائي، في محاولة منها للإجابة عن التساؤل الآتي:

« هل يُعد سوق فلسطين للأوراق المالية سوقاً غير كفؤ كمعظم الأسواق الناشئة؟»

فرضية الدراسة:

تشير فرضية كفاءة السوق على المستوى الضعيف إلى أن التغييرات في أسعار الأسهم في السوق الكفؤ، يجب أن تكون مستقلة وموزعة توزيعاً طبيعياً، وبالتالي لا يمكن استخدام اتجاه الأسعار للتنبؤ بالتحركات أو الأسعار المستقبلية، وبناءً عليه يصعب على المستثمرين تحقيق أرباح غير عادية، أو بمعنى آخر فإن أسعار الأسهم تتمتع بالاستقلالية وتسير بشكل عشوائي.

وبناء عليه يمكن صياغة فرضية الدراسة على النحو الآتي:

- لا تتمتع أسعار الأسهم في سوق فلسطين للأوراق المالية بالاستقلالية.
- أسعار الأسهم في سوق فلسطين للأوراق المالية لا تتبع السير العشوائي.

ولاختبار هذه الفرضية حوَّلها الباحث إلى فرضيات إحصائية وفقاً للاختبارات الإحصائية القياسية التي اُستخدمت في الدراسة.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة التحليلية القياسية إلى اختبار كفاءة سوق فلسطين للأوراق المالية على المستوى الضعيف، على افتراض أن أسعار الأسهم في الأسواق تتصف بالاستقلالية وتحدد بشكل عشوائي، وذلك من خلال تحديد سلوك أسعار الأسهم عن طريق تطبيق نموذج السير العشوائي، باستخدام أساليب إحصائية متنوعة مع الأخذ بالاعتبار أثر عدم تكرار (ضعف) التداول الذي يعدُّ أحد الخصائص الهامة في سوق فلسطين للأوراق المالية التي يمكن أن تجعل النتائج متحيزة.

أهمية الدراسة:

لم يحظ موضوع دراسة سلوك أسعار الأسهم واتجاهها في سوق فلسطين للأوراق المالية بأهمية كافية، فهناك القليل من الدراسات التي تناولت السوق، ولكنها ركزّت على الجوانب التنظيمية والتشريعية والوصفية، للسوق متجاهلةً الأساليب التحليلية والقياسية في الحكم على كفاءته.

ومن ناحية أخرى تمتاز الأسواق الناشئة بعامة، وسوق فلسطين للأوراق المالية بخاصة، بضعف السيولة وعدم تكرار (ضعف) التداول Thin Trading، وإهمال هذه العوامل عند اختبار الكفاءة قد يؤدي إلى ضعف مصداقية الاختبارات التقليدية المتعلقة بقياس كفاءة هذه الأسواق.

ولذلك تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تختبر كفاءة سوق فلسطين للأوراق المالية على المستوى الضعيف باستخدام أساليب إحصائية متنوعة مع الأخذ بالاعتبار خصائص هذه السوق كسوق ناشئ، وخاصة أثر عدم تكرار (ضعف) التداول، مما يزيد من مصداقية النتائج التي يمكن الحصول عليها، ومن شأن نتائج هذه الدراسة أن تساعد إدارة السوق على زيادة درجة كفاءة السوق لتحقيق أهدافها وغاياتها، كما تفيدهم في وضع سياسات عامة لمراقبة أداء السوق، والتحسب لأي احتمالات لتراجعات حادة والعمل على تفاديها، وكذلك مساعدة المتعاملين في السوق على وضع استراتيجيات استثمارية مناسبة.

نبذة عن سوق فلسطين للأوراق المالية:

في مطلع عام ١٩٩٥ أدرك عدد من روّاد القطاع الخاص الفلسطيني أهمية إنشاء سوق حديثة متطورة ومنظمة جيداً لتسهيل التعامل بالأوراق المالية في فلسطين، وكان الهدف هو استقطاب رأس المال المحلي والأجنبي وحشده لقطاع الأعمال من خلال التمويل طويل الأجل للمشاريع الإنتاجية ومشاريع البنية التحتية.

ومع توقيع اتفاقية تشغيل سوق الأوراق المالية، كشركة مساهمة خاصة، مع السلطة الوطنية الفلسطينية أواخر عام ١٩٩٦، تحققت الفكرة، وبدأ التداول الفعلي في السوق بتاريخ ١٩٩٧/٢/١٨ باستخدام التقنية الإلكترونية والآلية للتداول بالأوراق المالية.

بدأت السوق بداية متواضعة، ولكنها متنامية، فمن بضع شركات مدرجة في السوق زاد العدد إلى ٣٧ شركة في العام ٢٠٠٨، ومن المتوقع أن يزداد عددها بعد أن أنشئت هيئة سوق رأس المال التي تشرف على المؤسسات المالية غير المصرفية، ومن ضمنها سوق فلسطين للأوراق المالية.

وبالإضافة إلى الشركات المدرجة، اعتمدت السوق شركات وساطة مالية كأعضاء فيها، حيث بلغت شركات الوساطة المعتمدة تسع شركات في عام ٢٠٠٨، لها مكاتب وفروع في معظم المدن الفلسطينية، ويتم التداول بأسهم الشركات المدرجة في السوق، من خلال هذه الشركات، بالدينار الأردني لمعظم الشركات المدرجة، مع وجود بعض الشركات التي يتم تداول أسهمها بالدولار الأمريكي.

اعتمدت السوق في تموز ١٩٩٧م، رقماً لقياس مستويات أسعار الأسهم، وتحديد الاتجاه العام لها، عرف باسم «مؤشر القدس»، اختيرت فيه عينة من عشر شركات مدرجة ونشطة موزعة على جميع القطاعات الاقتصادية المعروفة في السوق، حيث رُجِّح المؤشر بالقيمة السوقية للشركات الداخلة في احتسابه، واُعتمدت أسعار إغلاق جلسة تداول ١٩٩٧/٧/٧ كنقطة أساس بحيث حدّدت قيمة الرقم الأساس ١٠٠ نقطة.

برهنت سوق فلسطين للأوراق المالية على أنها مرنة وقادرة على التغلب على المعوقات السياسية والاجتماعية والاقتصادية التي واجهتها، كما استطاعت أن تكون في مقدمة البورصات العالمية من حيث الأداء، حيث سجّل مؤشر القدس رقماً قياسياً وصل إلى ٣٠٦٪ في نهاية عام ٢٠٠٥، وارتفعت قيمة التداول إلى ٢,٠٩٦ بليون دولار، وهو ما يمثل أكثر من ضعف قيمة التداول لجميع السنوات السابقة مجتمعة، كما ارتفعت القيمة السوقية إلى ما يقرب ٤,٥ بليون دولار في ذلك العام، وهي قيمة مقاربة لحجم أسواق الأوراق المالية

لسبع دول من أصل عشر دول أوروبية انضمت كأعضاء جدد في الاتحاد الأوروبي.

وعلى الرغم من أن التقنية الحالية في السوق قادرة على السماح بالتداول بأدوات مالية استثمارية عديدة، فإن التداول في السوق يجري حالياً بالأسهم فقط، مع وجود خطط مستقبلية للسماح بالتداول بأوراق مالية أخرى.(لمعلومات أكثر يمكن الرجوع للموقع الالكتروني لسوق فلسطين للأوراق المالية www.p- m- s.org.ps).

مفهوم كفاءة الأسواق المالية:

تعني الكفاءة أن سعر السهم يعكس بالكامل جميع المعلومات المتاحة عنه في السوق بسرعة ودقة، وبذلك تمثل القيمة السوقية للسهم قيمة عادلة Fair Value تعكس تماماً قيمته الحقيقية التي يكفي العائد المتولد عنها لتعويض مخاطر الاستثمار في السهم، ولذلك لا يمكن لأي من المتعاملين في السوق من تحقيق عوائد غير عادية تفوق ما يحققه غيره (Fama, 1970) .

وقد عرّف فاما (Fama, 1970) السوق الكفؤ Efficient Markets بأنه السوق الذي يعكس بشكل كامل جميع المعلومات المتاحة، سواء تمثلت تلك المعلومات في القوائم المالية، أو في المعلومات التي تبثها وسائل الإعلام أو في السجل التاريخي لأسعار الأسهم في الفترات الماضية، أو غير ذلك من المعلومات التي تؤثر على القيمة السوقية للأسهم نتيجة لقرارات بعض المستثمرين.

وينطوي مفهوم الكفاءة على إحداث التعديل في الأسعار بسرعة بما يعكس ما تحمله المعلومات الجديدة من أنباء سارة أو غير سارة، بعد قيام المستثمرين بتقويم كل المعلومات، حيث لا يوجد فاصل زمني بين تحليل المعلومات الجديدة الواردة للسوق وبين الوصول إلى نتائج بخصوص سعر السهم، كما لا يوجد فاصل زمني بين الوصول إلى تلك النتيجة وحصول كافة المستثمرين عليها (الهندي، ٢٠٠٢، ص ٦٥) .

مستويات كفاءة الأسواق المالية:

صنّف فاما (Fama, 1970) المعلومات الواردة إلى السوق ضمن ثلاث مجموعات، **ووضع على أساسها ثلاثة مستويات لكفاءة السوق المالي**:

- **المستوى الضعيف للكفاءة The Week Form**

وهو المستوى الأدنى للكفاءة، حيث يعرّف السوق على أنه كفؤ إذا كانت الأسعار الحالية للسهم تعكس بالكامل جميع المعلومات التي تحتويها الأسعار الماضية (التاريخية)،

وبالتالي لا يمكن استخدامها أداةً للتنبؤ بحركة الأسعار المستقبلية للأسهم، ولذلك ليس من الممكن للمتعاملين في السوق أن يحققوا عوائد فوق عادية (Upnormal Return) باستخدام الأسعار التاريخية للأسهم.

♦ **المستوى شبه القوي Semi– Strong Form**

ويتضمن هذا المستوى من الكفاءة أن الأسعار السوقية للأسهم تعكس جميع المعلومات المنشورة المتاحة من التقارير السنوية، أو المعلومات المنشورة الأخرى كتلك المعلومات الخاصة بالأرباح السنوية وتوزيعاتها، ومعدّلات الفوائد، وأسعار الصرف...الخ.

وهذا يعني بأنه من غير الممكن لأي من المتعاملين من تحقيق عوائد غير عادية تفوق الآخرين، نتيجة تحليله للمعلومات الموجودة في التقارير المنشورة، ذلك لأن الأسعار في السوق سوف تعدل فوراً مع أي أخبار جيدة أو سيئة تتضمنها التقارير عندما تنشر.

♦ **المستوى القوي Strong Form**

وفقاً لهذا المستوى من الكفاءة فإن أسعار الأسهم في السوق تعكس جميع المعلومات المتعلقة بما فيها المعلومات العامة والخاصة، حيث يتضمن المستوى القوي للكفاءة أن المعلومات الخاصة (الداخلية) يصعب استخدامها لتحقيق عوائد فوق عادية، ذلك لأن المعلومات تنعكس بصورة مستمرة من قبل السوق.

وقد اعترف فاما (Fama, 1991) أن الانتقادات الموجهة لفرضية كفاءة الأسواق المالية Efficient Market Theory تزايدت نتيجة ظهور ما يعرف بالشواذ Anomalies في الأسواق المالية (مثل أثر الحجم) ، وكذلك ظهور دراسات تتعلق بأثر نهاية الأسبوع أو أثر شهر يناير....الخ، إلا أن عدم وجود بدائل بحثية نظرية، يؤكد أن نظرية كفاءة الأسواق المالية ما زالت النظرية الحاكمة للفكر المالي.

وبناءً عليه، ولدراسة المستويات المختلفة للكفاءة بحيث تشمل جميع الانتقادات، وبناء على النتائج العملية للدراسات التي تناولت موضوع الكفاءة في الأسواق المختلفة، اقترح فاما (Fama, 1991) ثلاث تسميات مغايرة لتلك الواردة في دراسته عام ١٩٧٠، حيث فضّل تسمية الدراسات الخاصة بالمستوى الأول (المستوى الضعيف) بالدراسات الخاصة بالتنبؤ بالعوائد Test for Return Prediction لتشمل دراسة الظواهر الشاذة Anomalies ، واختبار نموذج تسعير الأصول CAPM ، والتأثير الموسمي كأثر يناير January effect...الخ . كما فضّل تسمية المستوى شبه القوي بدراسة الحدث Event Studies لتشمل دراسة تأثير أحداث سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية، سواء على المستوى الكلي أو على مستوى المنشأة، على الأسعار في السوق، من خلال محاولة قياس كيفية استيعاب السوق للمعلومات الناتجة عن ذلك الحدث.

فيما فضّل تسمية المستوى الثالث (المستوى القوي) بدراسة المعلومات الخاصة Private Information Studies، ليشمل هذا النوع من الدراسات تلك المتعلقة بالإجابة على السؤال الخاص فيما إذا كانت القدرة على التنبؤ بالأسعار ناتجة عن تحركات غير رشيدة في الأسعار (فقاعات) Irrational bubbles in prices، أو تحوّلات رشيدة وضخمة في توقعات العائد Large Rational Swings in Expected Returns.

الدراسات السابقة:

مازالت الدراسات المتعلقة بسلوك أسعار الأسهم تلقى اهتماماً كبيراً من قبل الأكاديميين والعاملين في المجال المالي والاستثماري على حد سواء، واعتبرت دراسة **(Fama, 1965)** من أشهر الدراسات التي قامت باختبار كفاءة السوق المالي على المستوى الضعيف، والتي قام من خلالها بقياس عشوائية أسعار الثلاثين سهماً المسجلة بمؤشر داو جونز للفترة ١٩٥٦– ١٩٦١ حيث اُحتسب معامل الارتباط بين التغيرات في لوغاريتم أسعار الأسهم بفجوة زمنية (فترات إبطاء) من يوم إلى عشرة أيام، وتوصل **فاما (Fama, 1965)**إلى أن معاملات الارتباط المتسلسل قريبة من الصفر في معظم الأحوال (حوالي ٠,٠٣) ، وكانت تقل كلما زاد الفاصل الزمني المستخدم، وتوصل إلى أن هذه النتيجة تؤكد التحرك العشوائي لأسعار الأسهم، ولا يمكن لأي مستثمر أن يعتمد على الأسعار الماضية في تكوين استراتيجية يحقق من خلالها أرباحاً غير عادية.

ومنذ دراسة **فاما (Fama, 1965)** أجرى العديد من الباحثين دراسات طُبقت على الأسواق الراسخة (المتقدمة) والناشئة على حد سواء، وكان الاستنتاج الرئيس لمعظم الدراسات التي تمت في الأسواق الراسخة هو أنها تتمتع –على الأقل– بالكفاءة على المستوى الضعيف، بمعنى أن أسعار الأسهم تسير بشكل عشوائي، وتعكس المعلومات المتعلقة بالبيانات التاريخية للسوق كافة، وبناء عليه يصعب على المستثمرين تحقيق أرباح غير عادية.

أما نتائج الدراسات التي تمت في الأسواق الناشئة، فقد تناقضت فيما بينها، حيث توصلت بعض الدراسات إلى دلائل تشير إلى كفاءة بعض الأسواق على المستوى الضعيف، بينما توصلت دراسات أخرى إلى عدم كفاءة الأسواق على المستوى الضعيف.

ففي دراسة **El- Kouri and Civelek (1993)** قام الباحثان باختبار فرضية السير العشوائي على عينة شملت ١٦ شركة صناعية مدرجة في سوق عمان المالي خلال الفترة ١٩٨٥– ١٩٨٩، وتوصلت الدراسة إلى أن سوق عمان لا تمتاز بالكفاءة على المستوى الضعيف بسبب عدم تمتع الأسهم بالاستقلالية.

واستخدم، **Urrutia (1995)** بيانات شهرية لمؤشرات الأسهم في أسواق الأرجنتين، البرازيل، تشيلي، والمكسيك خلال الفترة ١٩٧٥– ١٩٩١ لفحص فرضية السير العشوائي في تلك الأسواق، حيث بينت نتائج اختبارات نسبة التباين Variance Ratio رفض فرضية السير العشوائي، فيما بينت نتائج اختبار التكرارات Runs أن جميع الأسواق المدروسة كفؤ على المستوى الضعيف.

كما بينت دراسة **Fawson et.al.(1996)** أن سوق تايوان للأوراق المالية كفؤ على المستوى الضعيف من خلال إجراء اختبارات متنوعة (ارتباط متسلسل، التكرار، جذر الوحدة) وباستخدام بيانات شهرية لمؤشر سوق تايوان خلال الفترة ١٩٦٧– ١٩٩٣، حيث دلت نتائج الاختبارات الثلاثة رفض الفرضية العدمية لمستوى الكفاءة الضعيف.

وركزت دراسة **Al- Qudah (1997)** على اختبار فرضية السير العشوائي على أسعار الأسهم اليومية والأسبوعية في سوق عمان المالي، وعلى عينة شملت ٣٢ شركة مساهمة مدرجة في السوق خلال الفترة (١٩٩٢– ١٩٩٤) ، وتوصل الباحث إلى أن العلاقة بين أسعار الأسهم اليومية لفترة إبطاء واحدة عالية نوعاً ما، بينما أظهر تحليل السلسلة الزمنية بالنسبة لفترات إبطاء متباعدة أنها تتبع نوعاً من العشوائية في مسلكيتها.

وعلى عكس نتائج دراسة **Urrutia (1995)** استخدم **Grieb and Reyes (1999)** بيانات أسبوعية لمؤشرات الأسهم، وكذلك لأسعار أسهم فردية، في سوقي البرازيل والمكسيك خلال الفترة ١٩٨٨– ١٩٩٥، حيث رُفضت فرضية المستوى الضعيف للكفاءة سواء لمؤشرات السوق أو لمعظم الأسهم الفردية.

ودلّت نتائج دراسة **Abraham et.al.(2002)** على حاجة البيانات في الأسواق الناشئة إلى التعديل لتأخذ بالاعتبار أثر ضعف (عدم تكرار) التداول حيث قام الباحثون بفحص كفاءة بعض أسواق الخليج الرئيسية (الكويت، السعودية، البحرين) خلال الفترة ١٩٩٢– ١٩٩٨ وباستخدام بيانات أسبوعية لمؤشرات أسهم تلك الأسواق، حيث توصلت الدراسة إلى رفض المستوى الضعيف للكفاءة لجميع الأسواق عند استخدام البيانات الأصلية، ولكن بعد تعديل البيانات بأثر ضعف التداول، لم تُرفض الفرضية أي أن أسواق الخليج الثلاثة المدروسة كفؤة على المستوى الضعيف.

كما قام **المقابلة وبرهومة** (٢٠٠٢) بدراسة أخرى لسلوك أسعار الأسهم في بورصة عمّان، حيث قام الباحثان باختبار التوزيع الطبيعي للتغيرات في أسعار أسهم شركات قطاع البنوك والشركات المالية، وكذلك الارتباط المتسلسل بين التغيرات في أسعار أسهم تلك الشركات، ولعيّنة شملت ١٦ شركة مالية خلال الفترة ١٩٩٣– ١٩٩٧، وخلص

الباحثان إلى أن أسعار إغلاق أسهم شركات قطاع البنوك والشركات المالية في بورصة عمان لا تتمتع بخصائص التوزيع الطبيعي، وكذلك لا تتمتع بالاستقلالية فيما بينها.

فيما بينت دراسة **الفيومي** (٢٠٠٣) الحاجة لتبني منهجية تتوافق مع الخصائص المؤسسية للأسواق المالية الناشئة تعمل على تصحيح أثر التداول غير المتكرر وتأخذ بالاعتبار السلوك غير الخطي في عوائد الأسهم، وكذلك التطورات التي تشهدها السوق، ومن خلال أخذ الخصائص السابقة، وباستخدام بيانات يومية لمؤشر بورصة عمان خلال الفترة ١٩٩٣– ٢٠٠٠ بينت نتائج الدراسة عدم كفاءة بورصة عمان حتى عام ١٩٩٦، ولكن اعتباراً من عام ١٩٩٧ شهدت السوق تغيّرات مؤسسية وفنية وتنظيمية ساهمت في رفع كفاءة السوق.

وأكدت نتائج دراسة **Islam and Khaled (2005)** التي أجريت في بنغلادش ما توصلت إليه الدراسات التي أخذت بالحسبان التطورات التنظيمية كدراسة **الفيومي** (٢٠٠٣)، فقد استخدم الباحثان بيانات يومية وأسبوعية وشهرية لمؤشر سوق دكّا للأوراق المالية خلال الفترة ١٩٩٠– ٢٠٠١، وتوصلت الدراسة، وفقاً لنتائج اختباري جذر الوحدة ونسبة التباين، إلى أن السوق كفؤ على المستوى الضعيف، خاصة بعد الإصلاحات التي أقامتها لجنة السوق بعد عام ١٩٩٦م.

واستخدم **Squalli (2006)** بيانات يومية لمؤشرات سوقية وقطاعية في سوقي أبو ظبي ودبي للأوراق المالية خلال الفترة ٢٠٠٠– ٢٠٠٥ وذلك لاختبار السير العشوائي في أسواق الإمارات، وتوصلت الدراسة بناءً على نتائج اختبار نسبة التباين، إلى رفض فرضية السير العشوائي في السوقين وجميع القطاعات باستثناء قطاع البنوك في سوق دبي للأوراق المالية، بينما وجدت نتائج اختبار التكرارات دليلاً على أن قطاع التأمين في سوق أبو ظبي للأوراق المالية هو القطاع الوحيد الكفؤ على المستوى الضعيف.

وطبقت دراسة **Gupta and Basu (2007)** اختبار جذر الوحدة لاختبار كفاءة الأسواق الهندية باستخدام بيانات يومية خلال الفترة ١٩٩١– ٢٠٠٦، حيث توصلت الدراسة إلى رفض الفرضية بوجود جذر الوحدة قي سلاسل العوائد اليومية للأسواق المدروسة، وكذلك وجود ارتباط ذاتي في العوائد، واعتبرت هذه النتائج دليلاً على عدم كفاءة أسواق الهند على المستوى الضعيف.

وأخيرا أكّدت دراسة **Lock (2007)** ما توصلت إليه دراسة **Fawson (1996)** في سوق تايوان للأوراق المالية، وذلك بإجراء اختبار مغاير لما استخدم في الدراسة السابقة، اختبار نسبة التباين، وكذلك باستخدام بيانات أسبوعية لمؤشر السوق خلال الفترة ١٩٩٠–

٢٠٠٦، حيث توصلت الدراسة إلى دليل على عدم رفض نموذج السير العشوائي سواء لكامل فترة الدراسة أو للفترات الجزئية، وبالتالي أكدت على كفاءة سوق تايوان للأوراق المالية على المستوى الضعيف.

بيانات الدراسة:

تتكون البيانات المستخدمة في هذه الدراسة من سلسلة الأسعار اليومية لمؤشر سوق فلسطين للأوراق المالية (مؤشر القدس) والذي يمثل قيمة أسهم عينة من عشر شركات مدرجة في السوق مرجحاً بالقيمة السوقية، وكذلك مؤشرات القطاعات الخمسة المدرجة في السوق (البنوك، الصناعة، التأمين، الاستثمار، الخدمات) وقد تم الحصول على بيانات مؤشر السوق خلال الفترة ١٩٩٧/٧/٧ (اليوم الأول للتداول في السوق) وحتى ٢٠٠٨/١١/٢٧، أما القطاعات العاملة في السوق فقد جمعت بياناتها خلال الفترة ٢٠٠٦/١/١٧ (اليوم الأول لاعتماد المؤشرات القطاعية) وحتى ٢٠٠٨/١١/٢٧، وجميع البيانات تم الحصول عليها من الموقع الإلكتروني لسوق فلسطين للأوراق المالية (www.p- m- s.org.ps)

وقد حًسبت العوائد اليومية من خلال اللوغاريتم الطبيعي للمؤشرات وحسب المعادلة الآتية:

$$R_t = Ln\ (P_t \ /\ P_{t-1})$$

حيث إن:

R_t: عوائد المؤشر في اليوم t.

P_t , P_{t-1}: أسعار الأسهم في اليوم t واليوم السابق t-1.

وحيث إن حالة عدم تكرار (ضعف) التداول تمثل أحد خصائص الأسواق الناشئة، ومنها سوق فلسطين للأوراق المالية، ولأن هذه الحالة يمكن أن تؤدي إلى نتائج متحيزة وغير دقيقة لاختبارات الكفاءة (Miller et.al.1994) ، فقد طُبِّقت المنهجية المقدمة من قبل ميلر وزملائه (١٩٩٤) للتعامل مع هذه الحالة، وبالتالي إزالة أثر عدم تكرار (ضعف) التداول.

وبين **ميلر وزملاؤه** (١٩٩٤) أن تقدير نموذج انحدار ذاتي AR (1) يكافئ الحصول على تعديل عدم تكرار (ضعف) التداول، حيث تؤخذ البواقي Residuals من النموذج، وتستخدم في حساب العوائد المعدّلة، بحيث يتم الحصول على البواقي من نموذج الانحدار الآتي:

$$R_t = \alpha_0 + \alpha_1 R_{t-1} + \varepsilon_t$$

وباستخدام البواقي من المعادلة السابقة نحصل على العوائد المعدّلة كما في المعادلة الآتية:

$$R_t^{Adj} = \varepsilon_t / (1- \alpha_1)$$

حيث إن R_t^{Adj}: العوائد المعدّلة لأثر ضعف التداول في الزمن t.

وتجدر الإشارة إلى أن النموذج السابق يفترض أن يكون تعديل أثر عدم تكرار التداول ثابتاً عبر الزمن، وهذه الفرضية يمكن أن تكون مناسبة للأسواق المتقدمة (الراسخة) ، ولكنها غير مناسبة للأسواق الناشئة (Antoniou et.al.1997) ، ولذلك وفي هذه الدراسة قُدِّرت المعادلة السابقة على أساس سنوي حيث اختلفت قيمة α_1 في كل سنة من السنوات، كما أن الاختبارات المختلفة المستخدمة في هذه الدراسة أجريت باستخدام البيانات الأصلية والبيانات المعدّلة من أجل المقارنة بين النتائج في الحالتين.

ويعرض الجدول (١) الإحصاء الوصفي واختبار التوزيع الطبيعي للعوائد اليومية لمؤشر القدس والمؤشرات القطاعية في سوق فلسطين للأوراق المالية خلال الفترة المغطّاة في هذه الدراسة، حيث بلغ متوسط عائد مؤشر القدس ٠,٠٦٥٪ بانحراف معياري ١,٨٣، وكان أعلى من متوسط عوائد المؤشرات القطاعية الخمسة، والتي كانت جميعها سالبة، فيما كان أدنى متوسط عائد لقطاع الاستثمار.

كما يتبين من النتائج أيضا أن هناك التواءً وتفرطحاً في توزيع العوائد مقارنة بالتوزيع الطبيعي لعوائد مؤشر القدس، وعوائد مؤشرات أربعة من القطاعات باستثناء قطاع الاستثمار الذي كانت عوائده الأقل التواءً وتفرطحاً، وبالتالي رُفضت فرضية أن سلسلة عوائد مؤشر القدس ومؤشرات القطاعات الأربعة تتبع التوزيع الطبيعي وفقاً لنتائج اختبار Jarque– Bera عند مستوى معنوية ١٪، فيما لم يتم رفض الفرضية لعوائد مؤشر قطاع الاستثمار عند مستوى معنوية ٥٪، أي أن سلسلة عوائد هذا القطاع تتبع التوزيع الطبيعي.

الجدول (١)

الإحصاء الوصفي والتوزيع الطبيعي للعوائد اليومية لمؤشر القدس والمؤشرات القطاعية في سوق فلسطين للأوراق المالية

	مؤشر القدس	قطاع البنوك	قطاع الصناعة	قطاع التأمين	قطاع الاستثمار	قطاع الخدمات
عدد الملاحظات	٢١٩٨	٧١٠	٧١٠	٧١٠	٧١٠	٧١٠
الوسط الحسابي ٪	.٠٦٥	-.٠٣٩	-.٠٨٨	-.٠٧٣	-.٢١٣	-.١٢٤
الوسيط	-.٠٢٥	-.٠٨	-.١١٦	.٠٠٠	-.٢٩٧	-.٢٠٦

	مؤشر القدس	قطاع البنوك	قطاع الصناعة	قطاع التأمين	قطاع الاستثمار	قطاع الخدمات
الانحراف المعياري	١,٨٣	١,٥٠	١,٢٦	١,٥٠	٢,٢٩	٢,٣٨
الالتواء	.٢٥٥	.١٠٨	.٣٦٢	.١٦٥	.٠٨٥	.٢١٢
التفرطح	١٣,١٢	٣,٥٣	٤,٨٧	٤,٠٤	٢,٦٩	١٩,٨٤
Jarque-- Bera	٩٤٠٣,٦	٩,٥٨١	١١٩,٤١	٣٥,١٨٨	٣,٦٣	٨٣٩٤,٣٩
P	.٠٠٠	.٠٠٨	.٠٠٠	.٠٠٠	.١٦٣	.٠٠٠

منهجية الدراسة:

تختبر هذه الدراسة كفاءة سوق فلسطين للأوراق المالية على المستوى الضعيف وفقاً لنموذج السير العشوائي، ولاختبار هذا المستوى من الكفاءة بين فاما Fama (1970) أن التغيرات في أسعار الأسهم يجب أن تكون مستقلة وموزعة توزيعاً طبيعياً (متماثلاً) Independently and Identically Distributed واختصارا IDD، وبالتالي لا يمكن استخدام اتجاه الأسعار للتنبؤ بالتحركات أو الأسعار المستقبلية.

ومن اجل اختبار السير العشوائي في سوق فلسطين للأوراق المالية واعتماداً على الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسات السابقة في الأسواق الناشئة، استخدم الباحث اختبارات الارتباط المتسلسل (ألمعلمي) Autocorrelation test، واختبار التكرارات Runs test، واختبار جذر الوحدة المعدّل لديكي فلر Augmented Dickey Fuller Unit Root test، وكذلك اختبار نسبة التباين Variance Ratio test والذي أجري بافتراض ثبات التباين homoscedsticity وافتراض عدم ثبات التباين heteroscedasticity.

◄ **أولاً– اختبار الارتباط المتسلسل: Serial Auto– Correlation Test**

المدخل الأول لاختبار السير العشوائي لعوائد الأسهم هو اختبار الارتباط المتسلسل الذي يستخدم لتحديد العلاقة بين عوائد الأسهم في الفترة الحالية وقيمتها في الفترة السابقة.ويهدف الاختبار إلى تحديد مدى استقلالية عوائد الأسهم عن بعضها بعضاً من خلال اختبار مدى اختلاف معامل الارتباط المتسلسل إحصائيا عن الصفر، فإذا كانت عوائد الأسهم مرتبطة ذاتياً (معامل الارتباط يختلف عن الصفر) ، فإنه يتم رفض فرضية المستوى الضعيف من الكفاءة.

وتأخذ فرضية اختبار الارتباط المتسلسل الشكل الآتي:

$H_0: \rho_k = 0$ (جميع معاملات الارتباط المتسلسل =صفر)

$H_1: \rho_k \neq 0$ (جميع معاملات الارتباط المتسلسل ≠صفر)

ولاختبار هذه الفرضية تستخدم إحصائية Ljung- Box (Q) ، ويشير Gupta and Basu 2007 إلى أن العوائد في السوق التي تسير به الأسعار عشوائياً يجب أن تكون غير مرتبطة ذاتياً أو بمعنى آخر إذا دلّت النتائج على عدم وجود ارتباط متسلسل في العوائد، فإن سلسلة العوائد يتوقع أن تتبع السير العشوائي.

◄ **ثانياً– اختبار التكرارات: Runs Test**

ويمثل اختبار غير معلمي non– parametric test، وصمم لفحص السير العشوائي للسلاسل الزمنية، وبخاصة تلك السلاسل غير الموزعة توزيعاً طبيعياً.ويقوم هذا الاختبار على أساس أنه إذا كانت سلسلة البيانات عشوائية، فإن عدد التكرارات الفعلية في السلسة يجب أن يكون قريباً من عدد التكرارات المتوقعة.ويعرّف التكرار بأنه التغير في الأسعار بنفس الإشارة حيث يمكن احتساب العدد الكلي للتكرارات المتوقعة (m) من خلال المعادلة التالية (Al- Qudah 1997) :

حيث إن:

$$m= \frac{[N (N+1 - \sum_{1=1} 3ni2]}{N}$$

N: عدد الملاحظات.

n: عدد تغيرات أسعار الأسهم.

وتستخدم إحصائية Z لاختبار فيما إذا كان العدد الفعلي للتكرارات متوافقاً مع فرضية استقلالية العوائد، ويمكن حسابها كالتالي:

$$Z= \frac{\Re \pm 0.5 - m}{\sigma m}$$

حيث إن:

R: عدد التكرارات الفعلي.

m: عدد التكرارات المتوقع.

0.5: تعديل الاستمرارية حيث تأخذ إشارة سالبة إذا كان R ≥m، وإشارة موجبة في الحالات الأخرى.

◄ **ثالثاُ– اختبار جذر الوحدة: Unit Root Test**

من أجل اختبار سكون السلاسل الزمنية Stationary اُستخدم اختبار ديكي فلر المطوّر Augmented Dickey- Fuller Test واختصاره ADF المقترح من قبل Engle and

Granger (1987) ، والذي يعتمد على ثلاثة نماذج (Gupta and Basu 2007) :

- نموذج بدون وجود ثابت ولا اتجاه عام: $R_t = \alpha R_{t-1} + \varepsilon_t$
- نموذج بوجود ثابت وبدون اتجاه عام: $R_t = u + \alpha R_{t-1} + \varepsilon_t$
- نموذج بوجود ثابت واتجاه عام: $R_t = u+\beta (t- T) +\alpha R_{t-1} + \varepsilon_t$

حيث إن:

R_t , R_{t-1} : العوائد في اليوم t وفي اليوم السابق t-1.

u : ثابت معادلة الانحدار الذاتي.

∝ :معامل معادلة الانحدار الذاتي.

T: العدد الكلي للملاحظات.

ε_t: الخطأ العشوائي.

ويعتمد اختبار ديكي فلر المطوّر ADF على إحصائية t لمعامل معادلة الانحدار الذاتي من أجل اختبار الفرضية التالية (Fawson et.al.1996) :

- (سلسلة العوائد تحتوي على جذر وحدة) $H_0: \alpha< 0$
- (سلسلة العوائد ساكنة) $H_1: \alpha = 0$

وفي حال رُفضت الفرضية الصفرية، فإن سلسلة العوائد ستكون ساكنة Stationary، وذلك يعني أن السلاسل الزمنية لا تسير بشكل عشوائي، أي أن السوق غير كفؤ على المستوى الضعيف.

◄ **رابعاً- اختبار نسبة التباين: Variance Ratio Test**

يعدُّ اختبار نسبة التباين Variance Ratio Test واختصاره (VR) المقترح من قبل Lo and MacKinlay (1988)مكافئاً لقوّة اختبار جذر الوحدة، ولذلك استخدم بشكل واسع في الدراسات الحديثة التي اختبرت الكفاءة على المستوى الضعيف، ويقوم الاختبار على فرضية أن تباين السلسة الزمنية التي تسير عشوائياً يزيد بصورة خطية مع الزمن Squalli (2006) ، وبالتحديد إذا كانت سلسلة العوائد تتبع السير العشوائي، فان تباين الفروقات q للسلسة يجب أن يكون q مرّة من تباين فروقاتها الأولى أي أن:

$$Var (R_t - R_{t-q}) = q\ Var (R_t - R_{t-1})$$

حيث إن:

Var: التباين

q: أي عدد موجب.

وبناءً على هذه العلاقة فإن نسبة التباين VR تحسب من خلال المعادلة الآتية:

$$VR(q) = \frac{\frac{1}{q} Vq\,(R_t - R_{t-q})}{Var\,(R_t - R_{t-1})} = \frac{\sigma^2(q)}{\sigma^2(1)}$$

ولحساب $\sigma^2(q)$ و $\sigma^2(1)$ لسلسلة مكونة من n ملاحظة تستخدم المعادلات الآتية:

$$\sigma^2(q) = \frac{\sum_{t=q}^{n} (R_t - R_{t-2} - q\hat{M})^2}{h}$$

حيث إن:

$$\hat{M} = \frac{1}{n} \sum_{t=q}^{n} (R_t - R_{t-q}) = \frac{1}{n}(R_n - R_o)$$

$$h = q\,(n+1-q)\,(1-\frac{q}{n})$$

$$\sigma^2(1) = \frac{\sum_{t=1}^{n} (R_t - R_{t-1} - \hat{M})^2}{n-1}$$

وقد طور Lo and MacKinlay (1998) إحصائيتين Z (q) و Z (q) على افتراض حالتي ثبات التباين، وعدم ثبات التباين على التوالي، ويمكن حسابهما بالمعادلتين الآتيتين (Urrutia, 1995)

$$Z(q) = \frac{VR(q) - 1}{[\varnothing(q)]^{\frac{1}{2}}}$$

$$Z^*(q) = \frac{VR(q) - 1}{[\varnothing^{\bullet}(q)]^{\frac{1}{2}}}$$

حيث إن $\phi(q)$ تحسب على افتراض ثبات التباين و $\phi^*(q)$ تحسب على افتراض عدم ثبات التباين، وفقاً للمعادلات الآتية:

$$\phi(q) = \frac{2\,(2q-1)\,(q-1)}{3q\,(n)}$$

$$\phi^*(q) = \sum_{t=1}^{q-1} [\frac{2(q-j}{q}]^2\, \hat{\delta}(j)$$

حيث إن $\hat{\delta}(j)$ هو تقدير لحالة عدم ثبات التباين ويحسب بالمعادلة الآتية:

$$\hat{\delta}(j) = \sum_{t=j+1}^{q-1} \frac{(R_t - R_{t-1} - \hat{M})^2 (R_{t-h} - R_{t-j-1} - \hat{M})^2}{\sum_{t=t}^{n} (R_t - R_{t-1} - \hat{M})^2}$$

ويمكن صياغة الفرضية التي يُختبر من خلالها السير العشوائي على النحو الآتي : (Squalli, 2006)

- (سلسة العوائد تتبع السير العشوائي) H_o: VR (q) =1
- (سلسلة العوائد لا تتبع السير العشوائي) H_1: VR (q) ≠1

ووفقاً لـ Squalli (2006) إذا رُفضت فرضية السير العشوائي وكانت VR (q)>1 فإن العوائد ستكون ذات ارتباط متسلسل إيجابي، أما إذا كانت VR (q)<1 ، فإن العوائد ستكون ذات ارتباط متسلسل سلبي.

نتائج الدراسة:

◄ أولاً- نتائج الارتباط المتسلسل:

لاختبار الكفاءة في سوق فلسطين للأوراق المالية على المستوى الضعيف، من خلال الارتباط المتسلسل، أُخذت ٣٦ فترة إبطاء للعوائد اليومية لمؤشر القدس ومؤشرات القطاعات الخمسة المدرجة في السوق، حيث يشير الجدول (٢) إلى نتائج أول ١٢ فترة إبطاء للعوائد اليومية الأصلية والعوائد اليومية المعدّلة بأثر عدم تكرار (ضعف) التداول.

وتبين نتائج الاختبار رفض الفرضية الصفرية Null Hypotheses بأن جميع معاملات الارتباط المتسلسل لجميع الفترات مساوية للصفر، وذلك لسلسلة العوائد اليومية لمؤشر القدس ومؤشرات قطاعات البنوك والتأمين والاستثمار والخدمات حيث كانت قيم معاملات الارتباط المتسلسل ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ١٪ (حسب قيم إحصائية Ljung- Box Q ، فيما رُفضت الفرضية الصفرية لسلسلة العوائد اليومية لمؤشر قطاع التأمين للفترات ١، ٢، ٩، ١٠، ١١ عند مستوى معنوية ٥٪ وللفترة ١٢ عند مستوى معنوية ١٪، فيما لم تكن قيم معاملات الارتباط المتسلسل لهذا القطاع ذات دلالة إحصائية في الفترات من الثالثة وحتى الثامنة.

الجدول (٢)

نتائج اختبار الارتباط المتسلسل للعوائد اليومية الأصلية والمعدّلة لمؤشر القدس والمؤشرات القطاعية في سوق فلسطين للأوراق المالية

	العوائد الأصلية											
Lag	القدس		البنوك		الصناعة		التأمين		الاستثمار		الخدمات	
	AC	Q	AC	Q	AC	Q	AC	Q	AC	Q	AC	Q
١	*.٢٤٩	١٣٦,٩	*.٢٨٧	٥٨,٦	*.١٤٧	١٥,٤٢	**.٠٩٦	٦,٦	*.٢٣٣	٣٨,٨	*.١٥٥	١٧,١
٢	*.٠٣٤	١٣٩,٥	*.١١٦	٦٨,٢	*–.٠٠٧	١٥,٥	**.٠٢٥	٧,٠١	*–.٠٠١	٣٨,٨	*–.٠٠٦	١٧,١٣
٣	*.٠٠١	١٣٩,٥	*–.٠٣٢	٦٨,٩	*–.١٠٩	٢٣,٩	.٠٢٦	٧,٥	*–.٠٣	٣٩,٤	*–.١٥٨	٣٥,٠٣
٤	*–.٠٣٧	١٤٢,٦	*–.٠٧٦	٧٣,٠٤	*–.٠٠٩	٢٤,٠	.٠١٦	٧,٧	*–.٠٨٤	٤٤,٥	*–.٠٤٨	٣٦,٧
٥	*–.٠١١	١٤٢,٨	*–.٠٤٦	٧٤,٥	*–.٠٣٥	٢٤,٨	.٠٢	٧,٩٥	*–.٠٣٩	٤٥,٥	*.٠١	٣٦,٧٤
٦	*.٠٢٢	١٤٣,٩	*–.٠٧٩	٧٨,٩٧	*–.٠٢٤	٢٥,٣	.٠٤٣	٩,٣	*.٠٠٨	٤٥,٦	*.٠٢٥	٣٧,٢
٧	*–.٠٠١	١٤٣,٩	*–.٠٧٧	٨٣,٢	*–.٠١٢	٢٥,٤	–.٠٢٣	٩,٧	*–.٠٢٨	٤٦,١	*.٠٢٨	٣٧,٧٥
٨	*.٠٣٨	١٤٧,٠٣	*–.٠٤٤	٨٤,٦	*–.٠٠٨	٢٥,٤	.٠٢٥	١٠,١٢	*–.٠٠٨	٤٦,٢	*.٠١٢	٣٧,٩
٩	*.٠٤٣	١٥١,٧	*–.٠٠٥	٨٤,٦	*.٠٢٣	٢٥,٨	**–.١٠٥	١٨,١٢	*.٠٧٤	٥٠,١	*.٠١١	٣٧,٩٤
١٠	*.٠٣٢	١٥٣,٤	*.٠٢٣	٨٤,٩٨	*–.٠٢١	٢٦,١١	**–.٠٢٤	١٨,٥٤	*.٠٤٩	٥١,٩	*–.٠٣٢	٣٨,٧
١١	.٠٦٦	١٦٢,٩	*.٠٤	٨٦,١٣	*.٠٠٤	٢٦,١٢	**.٠٨٦	٢٣,٩	*.٠٢٨	٥٢,٤	*.٠٢٨	٣٩,٢٢
١٢	.٠٥٧	١٦٩,٩٦	*.٠٤٩	٨٧,٨	*.٠٦٣	٢٩,٠	**.١٢٦	٣٥,٤	*.٠٠٥	٥٢,٤٤	*.٠٣٦	٤٠,١٤

	Lag	القدس		البنوك		الصناعة		التأمين		الاستثمار		الخدمات	
		AC	Q	AC	Q	AC	Q	AC	Q	AC	Q	AC	Q
العوائد المعدّلة	١	.٠١٧	.٦٧	-.٠١٤	.١٣٨	.٠١٢	.٠٩٥	-.٠٣٢	.٧٢	.٠١٣	.١٢٣	.٠١١	.٠٨٤
	٢	-.٠٣٣	٣,١١	.٠٥١	١,٩٦	-.٠٠٣	.١٠١	.٠٠٦	.٧٤٦	-.٠٤٦	١,٦١	-.٠٠٤	.٠٩٦
	٣	-.٠١٧	٣,٧٢	-.٠٤٥	٣,٤٢	-.٠٩١	٥,٩٣	.٠٥١	٢,٥٨	-.٠٠٥	١,٦٣	* -.١٣٨	١٣,٦٧
	٤	-.٠٤١	٧,٣٣	-.٠٥٤	٥,٤٨	.٠٠٦	٥,٩٥	.٠٠٥	٢,٦٠	-.٠٨٣	٦,٥٧	* -.٠٣٦	١٤٠٥٩
	٥	-.٠٠١	٧,٣٣	.٠٢١	٥,٨	-.٠٢٧	٦,٤٧	.٠٢٦	٣,٠٧	-.٠١٧	٦,٧٦	*.٠٢٨	١٥,١٤
	٦	.٠١٢	٧,٦٥	-.٠٦٤	٨,٧	-.٠٠٩	٦,٥٣	.٠٤٣	٤,٤	.٠١٣	٦,٨٩	**.٠١٨	١٥,٣٧
	٧	-.٠٣٥	١٠,٣٨	-.٠٣٨	٩,٧٢	-.٠٠٦	٦,٥٦	-.٠٣٥	٥,٢٧	-.٠١٩	٧,١٥	**.٠٢٦	١٥,٨٦
	٨	.٠١٨	١١,٠٧	-.٠١٩	٩,٩٧	-.٠١٦	٦,٧٣	.٠٤٧	٦,٨٢	-.٠٤١	٨,٣٨	**.٠٠١	١٥,٨٦
	٩	.٠٥	١٦,٦٣	-.٠١٥	١٠,١٤	.٠١٥	٦,٨٩	** -.١١٨	١٦,٨٦	.٠٦٧	١١,٥٧	-.٠١٥	١٦,٠١
	١٠	-.٠١٥	١٧,١٣	.٠٠٢	١٠,١٥	-.٠٥٤	٩,٠٠١	-.٠٢١	١٧,١٨	.٠١٦	١١,٧٤	-.٠٤٧	١٧,٥٨
	١١	**.٠٥٨	٢٤,٤٣	.٠٢٣	١٠,٥٣	-.٠٠٣	٩,٠١	.٠٤٦	١٨,٦٧	.٠٣٥	١٢,٦١	.٠٤٦	١٩,١
	١٢	**.٠٢٤	٢٥,٦٩	-.٠٠٦	١٠,٥٦	.٠٧	١٢,٦	**.٠٩١	٢٤,٦	-.٠١٣	١٢,٧٣	.٠١	١٩,١٧

* معنوي عند مستوى١٪

** معنوي عند مستوى ٥٪

كما يعرض الجدول (٢) نتائج اختبار الارتباط المتسلسل للعوائد اليومية المعدّلة، حيث يتبين من النتائج رفض الفرضية الصفرية للاختبار للعوائد اليومية المعدّلة لمؤشر القدس في الفترتين ١١ و ١٢ عند مستوى معنوية ٥٪ ولقطاع التأمين في الفترتين التاسعة والثانية عشرة ولقطاع الخدمات في الفترات ٣، ٤، ٥، عند مستوى معنوية ١٪ وفي الفترات ٦، ٧، ٨ عند مستوى معنوية ٥٪، بينما لا تظهر النتائج دليلاً على رفض الفرضية الصفرية لقطاعات البنوك والصناعة والاستثمار عند تعديل العوائد بأثر عدم تكرار (ضعف) التداول.

عموماً يتبين أن هناك اختلافاً في النتائج عند تعديل العوائد بأثر عدم تكرار (ضعف) التداول، حيث لم تُرفض الفرضية الصفرية بأن جميع معاملات الارتباط المتسلسل، وفي آن واحد، مساوية للصفر كما هي الحال في حالة العوائد الأصلية.

◄ **ثانياً: نتائج اختبار التكرارات**

لقد بينت نتائج اختبار Jarque– Bera بأن السلاسل اليومية لعوائد مؤشر القدس وجميع المؤشرات القطاعية (باستثناء قطاع الاستثمار) ، لم تتبع التوزيع الطبيعي (انظر الجدول ١) ، ولذلك يشير (Abraham et.al., 2002) إلى أن اختبار الارتباط المتسلسل غير مناسب في هذه الحالة، ويمكن استبداله باختبار التكرارات غير المعلمي الذي لا يتطلب أن تكون العوائد موزعة توزيعاً طبيعياً.

ويبين الجدول (٣) نتائج اختبار التكرارات للعوائد الأصلية والعوائد المعدّلة بأثر عدم تكرار (ضعف) التداول لمؤشر القدس والمؤشرات القطاعية، حيث يتبين من نتائج اختبار العوائد الأصلية أن التكرارات الفعلية أقل إحصائيا من التكرارات المتوقعة لعوائد مؤشر القدس ومؤشرات قطاعي البنوك والخدمات عند مستوى معنوية ١٪ وفقاً لقيم إحصائية (Z) التي كانت أكبر من القيمة الجدولية (-١,٩٦) وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية للاستقلالية Independence في سلاسل عوائد المؤشرات الثلاثة المذكورة، فيما قُبلت الفرضية الصفرية للاستقلالية في سلاسل العوائد اليومية لمؤشرات الصناعة والتأمين والاستثمار عند مستوى معنوية ٥٪، حيث كانت التكرارات الفعلية والتكرارات المتوقعة متقاربة إحصائيا.

وعندما عُدلت العوائد بأثر عدم تكرار (ضعف) التداول اختلفت النتائج لجميع القطاعات، حيث كانت قيم التكرارات الفعلية والمتوقعة متقاربة بشكل كبير، حيث لم تظهر النتائج أي دليل على رفض الفرضية الصفرية عند مستوى معنوية ٥٪ لعوائد مؤشر القدس وأربعة من عوائد المؤشرات القطاعية، باستثناء قطاع التأمين عند مستوى معنوية ٥٪.

ونتيجة اختبار التكرارات تبين أن أثر عدم تكرار (ضعف) التداول يؤثر كثيراً على اختبارات الكفاءة التقليدية، حيث تغيرت النتائج بشكل كبير لدرجة أن النتائج بينت عدم إمكانية رفض الكفاءة على المستوى الضعيف لجميع المؤشرات في السوق (باستثناء مؤشر التأمين) ، وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة Squalli (2006) ، حيث وجدت نتائج اختبار التكرارات أن قطاع التأمين في سوق أبو ظبي للأوراق المالية هو القطاع الوحيد الكفؤ على المستوى الضعيف.

ومع أهمية اختبار التكرارات فإن Gupta and Basu 2007 أشارا إلى أن أحد أهم نقاط ضعف هذا الاختبار هو نظرته المجردة إلى عدد التغيرات الإيجابية والسلبية في العوائد وتجاهل كمية التغيرات في المتوسط، مما يضعف من النتائج النهائية التي يعطيها، ولذلك يرى الباحث أن النتائج الحالية لهذا الاختبار وإن كانت أكثر مصداقية من اختبار الارتباط المتسلسل فإنها لا تكفي لوحدها كدليل على كفاءة سوق فلسطين للأوراق المالية على المستوى الضعيف.

الجدول (٣)

نتائج اختبار التكرارات Runs للعوائد اليومية (الأصلية والمعدّلة) لمؤشر القدس والمؤشرات القطاعية في سوق فلسطين للأوراق المالية

	العوائد	عدد الملاحظات (N)	التكرارات الفعلية (R)	التكرارات المتوقعة (m)	إحصائية Z	P
العوائد الأصلية	القدس	٢١٩٨	٩٣٦	١٠٩٩	-٦,٩٩٨	.٠٠٠
	البنوك	٧١٠	٣٠٧	٣٥٥	-٣,٦٨	.٠٠٠
	الصناعة	٧١٠	٣٤٤	٣٥٥	-.٩٠١	.٣٦٧
	التأمين	٧١٠	٣٣٧	٣٣٨	-١,٣٦٩	.١٧١
	الاستثمار	٧١٠	٣٣٢	٣٥٥	-١,٨٠٣	.٠٧١
	الخدمات	٧١٠	٣١٦	٣٥٥	-٣,٠٠٤	.٠٠٣
العوائد المعدّلة	القدس	٢١٨٧	١٠٩٠	١٠٨٩	-.١٩٢	.٨٤٨
	البنوك	٧٠٥	٣٦٤	٣٥٢	.٧٩٢	.٤٢٩
	الصناعة	٧٠٥	٣٦٣	٣٥٢	.٧١٦	.٤٧٤
	التأمين	٧٠٥	٣٨٢	٣٥٢	٢,١٤٨	.٠٣٢
	الاستثمار	٧٠٥	٣٤٧	٣٥٢	-.٤٩	.٦٢٤
	الخدمات	٧٠٥	٣٥٠	٣٥٢	-.٢٦٤	.٧٩٢

قيم Z الجدولية:

١,٩٦ ± عند مستوى معنوية ٥٪

٢,٥٧ ± عند مستوى معنوية ١٪

◄ ثالثاً- اختبار جذر الوحدة:

لتحقيق هدف الدراسة وللتأكد من نتائج اختباري الارتباط المتسلسل والتكرارات التقليديين، أُجري اختبار جذر الوحدة، أو ما يعرف باختبار ديكي فلر المطوّر (ADF) .

ويشير الجدول (٤) إلى قيم اختبار ADF التي اُحتسبت بدون ثابت، مع ثابت، ومع ثابت واتجاه خطي، ويظهر من النتائج أن جميع سلاسل العوائد اليومية الأصلية والمعدّلة بأثر عدم تكرار (ضعف التداول) لمؤشر القدس، وجميع المؤشرات القطاعية ساكنة Stationary عند مستوى معنوية ١٪ حيث كانت جميع قيم إحصائية الاختبار أكثر سلبية بكثير من القيمة الجدولية (الحرجة) للاختبار عند مستوى معنوية ١٪ (٩٧,٣-) ، وهذه النتيجة بالتالي تعني رفض الفرضية الصفرية للسير العشوائي، وتدعم دليل عدم كفاءة السوق على المستوى الضعيف، وتتوافق هذه النتيجة مع النتائج التي توصل إليها Gupta and Basu, 2007 في الأسواق الهندية.

ويشير Islam and Khaled, 2005 إلى أن ظهور جذر الوحدة يدعم فرضية كفاءة السوق على المستوى الضعيف، حيث إن ظهور جذر الوحدة هو شرط ضروري، ولكنه غير كاف، للسير العشوائي، ولذلك فإن هناك حاجة إلى إجراء اختبار أكثر تحديداً للتنبؤ بالعوائد.

الجدول (٤)

نتائج اختبار جذر الوحدة لسلاسل العوائد اليومية في سوق فلسطين للأوراق المالية

	القطاع	ADF بدون ثابت واتجاه	ADF مع ثابت وبدون اتجاه	ADF مع ثابت واتجاه
العوائد الأصلية	مؤشر القدس	-٣٦,٣	-٣٦,٣٣	-٣٦,٣٦٥
	البنوك	-١٩,٦٩	-١٩,٦٨	-١٩,٦٧٣
	الصناعة	-٢٢,٨٦	-٢٢,٩٥	-٢٢,٩٤٢
	التأمين	-٢٣,٦٥	-٢٣,٦٩	-٢٣,٧١٤
	الاستثمار	-٢٠,٧٩	-٢٠,٩٣	-٢٠,٩١٨
	الخدمات	-١٧,٢٨	-١٧,٣٤	-١٧,٣٨٦
العوائد المعدّلة	مؤشر القدس	-٤٥,٩٤	-٤٥,٩٥	-٤٥,٩٩
	البنوك	-٢٦,٨٦	-٢٦,٨٦	-٢٦,٨٤
	الصناعة	-٢٦,٢٣	-٢٦,٣٠	-٢٦,٢٨
	التأمين	-٢٧,٠٩	-٢٧,١٤	-٢٧,١٤
	الاستثمار	-٢٦,٠٩	-٢٦,٢١	-٢٦,١٧
	الخدمات	-١٧,٥	-١٧,٥٤	-١٧,٥٧

* جميع القيم ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ١٪

◄ رابعاً- اختبار نسبة التباين:

قد يكون السبب في رفض فرضية كفاءة السوق على المستوى الضعيف هو وجود حالة عدم ثبات التباين Heteroscedasticity في العوائد، ويشير Lo and MacKinlay (1988) إلى انه يمكن اختبار الكفاءة على المستوى الضعيف باستخدام اختبار نسبة التباين VR الذي يصلح لجميع حالات الارتباط الذاتي، وعدم ثبات التباين وعدم التوزيع الطبيعي للعوائد.

وقد طُبِّق اختبار نسبة التباين في هذه الدراسة في حالتي ثبات التباين وعدم ثبات التباين، حيث اُحتسبت نسبة التباين لمضاعفات فترات الإبطاء (٢، ٤، ٨، ١٦، ٣٢) ويبين الجدولين (٥) و (٦) نتائج اختبار نسبة التباين للعوائد الأصلية والعوائد المعدّلة بأثر عدم تكرار التداول لمؤشر القدس والمؤشرات القطاعية الخمسة، ويظهر في الجدولين أن قيم نسبة التباين تقل مع زيادة فترات الإبطاء ولجميع القطاعات، وبناء على قيم إحصائيتي Z (q) و$Z^*(q)$ المعروضة رُفضت الفرضية الصفرية بأن نسبة التباين لا تختلف إحصائياً عن واحد صحيح في حالتي ثبات وعدم ثبات التباين، حيث كانت قيم الإحصائيتين أعلى من (اقل سلبية) القيمة الجدولية (-٢,٥٧) عند مستوى معنوية ١٪، وحيث إن نسبة التباين تختلف إحصائيا عن واحد صحيح لجميع القطاعات ولجميع فترات الإبطاء، فإن ذلك دليل على عدم كفاءة السوق على المستوى الضعيف، وحتى بعد تعديل العوائد بأثر عدم تكرار (ضعف) التداول استمر رفض الفرضية الصفرية للكفاءة على المستوى الضعيف عند مستوى معنوية ١٪ حيث كانت قيم إحصائيتي $Z^*(q)$ و Z (q) المحسوبة أعلى بكثير (أقل سلبية) من قيمتها الجدولية، وتتوافق هذه النتيجة مع ما أشار إليه Islam and Khaled, 2005 إلى أن فرضية الكفاءة على المستوى الضعيف لا يمكن أن ترفض وفقاً لنتائج اختبار نسبة التباين إذا لم تُرفض لجميع فترات الإبطاء (q) التي اختيرت، حيث رُفضت الفرضية الصفرية في هذه الدراسة لجميع قيم q التي حسبت عندها نسبة التباين.

وحسب ما أشار إليه Squalli (2006) وحيث إنه قد رُفضت فرضية السير العشوائي، وكانت جميع قيم VR (q) ، أقل من واحد صحيح، فإن عوائد مؤشر القدس ومؤشرات القطاعات الخمسة ذات ارتباط متسلسل سلبي، وهذه النتيجة تتوافق مع وجود الارتباط المتسلسل التي تم التوصل إليها سابقا، كما تتوافق نتيجة اختبار نسبة التباين مع النتيجة التي تم التوصل إليها في أن سلاسل العوائد اليومية ساكنة، ولا يوجد بها جذر وحدة، وهو ما يؤكد عدم كفاءة سوق فلسطين للأوراق المالية على المستوى الضعيف.

عموما جاءت نتائج اختبار نسبة التباين متوافقة مع معظم الدراسات التي استخدمت هذا الاختبار في الأسواق الناشئة باستثناء دراسة Lock (2007) التي أجريت على سوق تايوان.

الجدول (٥)

نتائج اختبار نسبة التباين للعوائد اليومية الأصلية
لمؤشر القدس والمؤشرات القطاعية في سوق فلسطين للأوراق المالية

العوائد	المتغيرات	عدد فترات الإبطاء المستخدمة في تشكيل نسبة التباين (q)				
		٢	٤	٨	١٦	٣٢
مؤشر القدس	VR (q)	.٦٤٥	.٣٤٦	.١٦١	.٠٧٥	.٠٤
	Z (q)	-١٦,٤٥	-١٦,٣٦	-١٣,٢٧	-٩,٨٢	-٧,٠٠
	$Z^*(q)$	-٩,٤٩	-٩,٤٤	-٨,١١٣	-٦,٣٨٣	-٥,١١
البنوك	VR (q)	.٦٢٤	.٣٨١	.١٨٤	.٠٨٨	.٠٤٢
	Z (q)	-١٠,٠٠	-٨,٧٩	-٧,٣١	-٥,٤٥٦	-٣,٩١٢
	$Z^*(q)$	٦,٦٩٥	-٥,٠٧٢	-٤,٥١	-٣,٦٧٢	-٢,٨٠
الصناعة	VR (q)	.٥٩٥	.٢٩٩	.١٥١	.٠٧٥	.٠٣٩
	Z (q)	-١٠,٧٨	-٩,٩٦	-٧,٦٠٤	-٥,٥٣٤	-٣,٩٢
	$Z^*(q)$	-٣,٤١	-٣,٧٣	-٣,٦٣	-٣,٢٩	-٢,٨٠٢
التأمين	VR (q)	.٥٤٣	.٢٧٤	.١٣٧	.٠٧٢	.٠٣٩
	Z (q)	-١٢,١٧	-١٠,٣١	-٧,٧٣	-٥,٥٥	-٣,٩٢
	$Z^*(q)$	-٥,٠٨٣	-٤,٩٦	-٤,٧٢٦	-٣,٧١	-٢,٨
الاستثمار	VR (q)	.٦٥٦	.٣٥٦	.١٦٧	.٠٧٣	.٠٣٩
	Z (q)	-٩,١٦	-٩,١٤	-٧,٤٦	-٥,٥٥	-٣,٩٢
	$Z^*(q)$	-٦,٠٠١	-٥,٩٤١	-٤,٥٨	-٣,٧١٣	-٢,٩٢
الخدمات	VR (q)	.٥٩٩	.٣١٣	.١٤٩	.٠٧١	.٠٤
	Z (q)	-١٠,٦٦	-٩,٧٦	-٧,٦٣	-٥,٥٦	-٣,٩٢
	$Z^*(q)$	-٧,١٣٧	-٦,٧٥٧	-٥,٥٢٥	-٤,٣٢١	-٣,٢٧

قيمة Z الجدولية ±٢,٥٧ عند مستوى معنوية ١٪.

الجدول (٦)
نتائج اختبار نسبة التباين للعوائد اليومية المعدلة
لمؤشر القدس والمؤشرات القطاعية في سوق فلسطين للأوراق المالية

العوائد	المتغيرات	عدد فترات الإبطاء المستخدمة في تشكيل نسبة التباين (q)				
		٢	٤	٨	١٦	٣٢
مؤشر القدس	VR (q)	.٥٨	.٢٦٨	.١٧٢	.٠٥٩	.٠٣
	Z (q)	-١٩,٦٢	-١٨,٢٧	-١٣,٧٥	-٩,٩٦	-٧,٠٦
	Z^* (q)	-٩,٩٥	-٩,٥٠	-٨,٤١٤	-٦,٧٢٣	-٤,٨
البنوك	VR (q)	.٤٧	.٢٦	.١٢٦	.٠٦	.٠٣١
	Z (q)	-١٤,٠٧	-١٠,٤٩	-٧,٨	-٥,٦٠٢	-٣,٩٤٣
	Z^* (q)	-٩,٥٩٦	-٧,٠٨١	-٥,٦١٦	-٤,٣٣٦	-٣,٢٨١
الصناعة	VR (q)	.٥١	.٢٥	.١٢٩	.٠٦٤	.٠٣٢
	Z (q)	-١٣,٠٣	-١٠,٥٩	-٧,٧٧	-٥,٥٨	-٣,٩٤
	Z^*(q)	-٨,٨١	-٧,١٤٥	-٥,٥٩١	-٤,٣١٨	-٣,٢٧٧
التأمين	VR (q)	.٤٨٣	.٢٤٢	.١١٧	.٠٦٢	.٠٣٥
	Z (q)	-١٣,٧	-١٠,٧٤	-٧,٨٩	-٥,٥٩	-٣,٩٣
	Z^*(q)	-٥,٧٥٤	-٥,٢٦٣	-٤,٧٠٢	-٣,٣١٢	-٣,٠٢٢
الاستثمار	VR (q)	.٥٣٢	.٢٧٦	.١٣٣	.٠٥٤	.٠٢٩
	Z (q)	-١٢,٤٢	-١٠,٢٥	-٧,٧٤	-٥,٦٤	-٣,٩٥
	Z^*(q)	-٦,١٠١	-٥,٦٣	-٤,٧٤	-٣,٨٤	-٢,٩٥
الخدمات	VR (q)	.٥٢	.٢٦٤	.١٢٧	.٠٥٩	.٠٣٣
	Z (q)	-١٣,٠٠١	-١٠,٤٤	-٧,٧٩	-٥,٦١	-٣,٩٣٤
	Z^*(q)	-٨,٦٦٤	-٧,٠٤٤	-٥,٦١	-٤,٣٤٢	-٣,٢٧٣

قيمة Z الجدولية ±٢,٥٧ عند مستوى معنوية ١٪.

خلاصة النتائج والتوصيات:

قامت هذه الدراسة باختبار المستوى الضعيف من الكفاءة في سوق فلسطين للأوراق المالية، من خلال دراسة سلوك عوائد مؤشر القدس والمؤشرات القطاعية الخمسة العاملة في السوق للفترة ١٩٩٧– ٢٠٠٨، وقد طُبِّقت أربعة اختبارات مختلفة هي: الارتباط المتسلسل، والتكرارات، وجذر الوحدة، ونسبة التباين.

وبينت النتائج التي تم الحصول عليها من اختبار الارتباط المتسلسل على رفض الفرضية الصفرية للسير العشوائي لعوائد مؤشر القدس والمؤشرات القطاعية الخمسة، إلا أنه وبعد تعديل العوائد بأثر عدم تكرار (ضعف) التداول، لم تُرفض الفرضية الصفرية لقطاعات البنوك والصناعة والاستثمار.

كما بيّنت نتائج اختبار التكرارات على رفض الفرضية الصفرية للسير العشوائي لعوائد مؤشر القدس ومؤشري البنوك والخدمات، فيما لم تُرفض لعوائد مؤشرات الصناعة والتامين والاستثمار، وقد اختلفت النتائج عند تعديل العوائد بأثر عدم تكرار (ضعف) التداول حيث لم تُرفض الفرضية الصفرية لجميع المؤشرات باستثناء عوائد مؤشر قطاع التأمين.

ويستدل من نتائج هذين الاختبارين أن هناك توافقاً في نتائجهما، إلى حد ما، خاصة في حالة العوائد المعدّلة بأثر عدم تكرار (ضعف) التداول، حيث بينت النتائج كفاءة سوق فلسطين للأوراق المالية على المستوى الضعيف.

إلاّ أن نتائج اختبار جذر الوحدة بينت رفض الفرضية الصفرية للسير العشوائي سواء في حالة العوائد الأصلية أو في حالة العوائد المعدّلة بأثر عدم تكرار (ضعف) التداول، وتوافقت معها نتائج اختبار نسبة التباين في حالتي ثبات التباين وعدم ثبات التباين، حيث فشلت هذه النتائج في دعم فرضية السير العشوائي لعوائد مؤشر القدس والمؤشرات القطاعية باستخدام العوائد الأصلية أو المعدّلة بأثر عدم تكرار (ضعف) التداول على حد سواء.

وبشكل عام يمكن الاستنتاج بأن سوق فلسطين للأوراق المالية غير كفؤ على المستوى الضعيف، وذلك بسبب الخصائص المتعلقة به من ضعف للتداول وضعف للسيولة، ويمكن أن تتحسن كفاءة هذا السوق فيما لو اُتخذت إجراءات تكفل زيادة التداول، ومن ثم السيولة

وفي هذا المجال، **فإن الباحث يوصي بما يأتي**:

- تعميق الوعي الاستثماري بمختلف وسائل التوعية والاتصال، ولعلّ التركيز على المناهج الدراسية يمثل إحدى الوسائل الضرورية لغرس مفاهيم الادخار والاستثمار، وقد بدأت إدارة سوق فلسطين للأوراق المالية فعلاً ببرنامج ندوات وورش عمل في الجامعات الفلسطينية من أجل نشر الوعي الاستثماري لدى جموع الطلبة، ونوصيها بالاستمرار في هذا النهج.
- التركيز على العوامل المساعدة في تنشيط السوق كالإفصاح الكامل عن المعلومات وتوفيرها بعدالة، ويمكن أن يكون لإلزام الشركات المساهمة المدرجة في السوق على إصدار ميزانيات نصف سنوية، إضافة إلى الميزانيات السنوية، دوراً مهماً في هذا المجال، حيث يتيح ذلك للمستثمرين الاطلاع بشكل مستمر على أوضاع الشركات، وبالتالي جعل أسعار الأسهم تعكس بعمق واقع هذه الشركات.

ولأن هذه الدراسة تمثل الدراسة التحليلية الأولى لاختبار الكفاءة في سوق فلسطين للأوراق المالية، حيث تضاربت النتائج بين الاختبارات التقليدية والاختبارات اللاحقة لها، فقد يكون في استخدام نماذج أكثر تقدماً، مثل نموذج GARCH (1,1) ، الكلمة الفصل، وهذا يمثل مجال عمل خصب لدراسات لاحقة.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. الصفحة الالكترونية لسوق فلسطين للأوراق المالية www.p- m- s.org.ps

٢. الفيومي، نضال احمد، ٢٠٠٣، أثر خصائص الأسواق الناشئة على اختبارات الكفاءة: دراسة تطبيقية على بورصة عمان، دراسات العلوم الإدارية، المجلد ٣٠، العدد ٢، ص ص ٣٢٢- ٣٣٣.

٣. المقابلة، على حسين، وسمير برهومة، ٢٠٠٢، كفاءة سوق عمان المالي- قطاع البنوك والشركات المالية، مجلة الإدارة العامة، المجلد ٤١، العدد ٤، ص ص ٧٤٧ - ٧٧٢.

٤. الهندي، منير إبراهيم، ٢٠٠٢، الأوراق المالية وأسواق رأس المال، الإسكندرية، منشاة المعارف.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. *Abraham, A., F.J.Seyyed and S.A.Alsakran, 2002, Testing the Random Walk Behavior and Efficiency of the Gulf Stock Markets, The Financial Review, 37,469- 480.*
2. *Al- Qudah, Kamal A., 1997, An Empirical Testing of the Randomness Hypothesis in Amman Financial Market, Dirasat Administrative Sciences, 24, 535- 542.*
3. *Antoniou, A., N.Ergul, and P.Holmes, 1997, Market efficiency, thin trading and non- linear behavior: evidence from and emerging market, European Financial Management, 3, 175- 190.*
4. *El- Kouri, R., and M.Civelek, 1993, The Behavior of Common Stock Prices in Amman Financial Market, Abhath Al- Yarmouk, 9, 9- 28.*
5. *Fama, E., 1965, The Behavior of Stock Market Prices, Journal of Business, 38, 34- 105.*
6. *Fama, E., 1970, Efficient Capital Markets: A Review of Theory and Empirical Work, Journal of Finance, 25, 383- 417.*
7. *Fama, E., 1991, Efficient Capital Markets II, The Journal of Finance, 46, 1575- 1610.*
8. *Fawson, C., T.F.Glover, W.Fang, and T.Chang, 1996, The Weak – Form Efficiency of the Taiwan Share Market, Applied Economics Letters, 3, 663- 667.*
9. *Grieb, T., and M.G.Reyes, 1999, Random walk tests for Latin American equity indices and individual firm, Journal of Financial Research, 4, 371- 383.*
10. *Gupta, R., and P.K.Basu, 2007, Weak Form Efficiency in Indian Stock Markets, International Business and Economics Research Journal, 6, 57- 64.*
11. *Islam, A., and M.Khaled, 2005, Tests of Weak – Form Efficiency at Dhaka Stock Exchange, Journal of Business Finance and Accounting, 32, 1613- 1624.*
12. *Lo, A., and C.MacKinlay, 1988, Stock market prices do not follow random walks: Evidence from a simple specification test, Review of Financial Studies, 1, 41- 66.*
13. *Lock, Dat Bue, 2007, The Taiwan Stock Market does follow a Random Walk, Economics Bulletin, 7, 1- 8.*

14. *Miller, M., J.Muthuswamy, and F.Whaley, 1994, Mean Reversion of Standard and Poor 500 Index Basis Changes: Arbitrage Induced or Statistical Illusion?, Journal of Finance, 49, 479- 513.*

15. *Squalli, J., 2006, Anon- parametric assessment of weak- form efficiency in the UAE financial markets, Applied Financial Economics, 16, 1365- 1373.*

16. *Urrutia, J.L., 1995, Tests of random Walk and Market efficiency for Latin American emerging markets, Journal of Financial Research, 18, 299- 309.*

تفصيلات المستثمرين في سوق فلسطين للأوراق المالية لسياسات توزيع الإرباح

د. مفيد الظاهر*

* رئيس قسم العلوم المالية والمصرفية/ جامعة النجاح الوطنية.

ملخص:

استهدفت هذه الدراسة التعرف إلى أهم سياسات التوزيع المستخدمة في الشركات المساهمة العامة الفلسطينية، ومقارنة هذه السياسات مع الدول الأخرى، ومعرفة تفصيلات المستثمرين لسياسات التوزيع، وقد أُستخدم فيها الأسلوب الوصفي وجُمعت البيانات من خلال استبانة وُزعت على المستثمرين في الشركات. وقد حاولت هذه الدراسة اختبار ثلاث فرضيات أساسية تتعلق بعمر المستثمر وجنسه وحجم الاستثمار، وعلاقة هذه المتغيرات بتفضيل المستثمر لسياسة توزيع الإرباح في الشركة. وقد أوضحت نتائج الدراسة أن سياسة التوزيع المنتظم، وسياسة توزيع الأسهم مفضلة للمستثمرين، أما سياسة التوزيع الثابتة وتوزيع نسبه ثابتة من الأرباح، وسياسة عدم التوزيع، فقد بينت الدراسة أنها غير مفضلة للمستثمرين، أما من وجهة نظر الشركات فقد بينت الدراسة أن سياسة عدم التوزيع هي السياسة الوحيدة المفضلة، وعند اختبار فرضيات الدراسة تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تفضيلات سياسات التوزيع عند مستوى الدلالة. ٥٪ تعود إلى حجم الاستثمار وعمر المستثمر، ولا توجد أية فروق تعود إلى جنس المستثمر. وأخيراً قدم الباحث مجموعة من التوصيات كان من أهمها دعوة الشركات المساهمة العامة الفلسطينية إلى استخدام سياسات التوزيع المفضلة للمستثمرين إذا ما توافرت الفرصة لذلك.

Abstract:

The aim of the study is to be acquainted with dividends policies utilized by Palestinian corporations and to get these policies compared with policies used in other countries, in addition to investors' preference in regards to these policies.

The study used a descriptive approach. Data was gathered through a questionnaire submitted to investors in the corporations used as the sample of the study.

The study adopted three hypotheses that pertain to investors' age, gender and size of investment to discuss the impact of these variables on investors' preferences.

The study concluded that investors prefer the periodic distribution of dividends and stocks dividends. On the other hand, fixed dividends policy, the percentage dividends of net profit and the policy of no distribution of dividends are not preferred by investors. As perceived by corporations, the study concluded that the preferred policy is not to distribute the dividends.

The study also showed that there are no statistically significant differences due to the size of investment, age or gender of investor.

Finally, the study gave a number of recommendations', the major one was calling the corporations to use the distribution policies which are preferred by investors.

مقدمة:

إن سياسة توزيع الأرباح في الشركات المساهمة العامة، والدور الذي قد تؤديه هذه السياسة في التأثير على القيمة السوقية للشركة، من المواضيع المالية التي تحظى باهتمام الباحث في ميدان الإدارة المالية والتمويل، وفي هذا المبحث ستُدرس سياسات توزيع الأرباح المتبعة في الشركات المساهمة العامة الفلسطينية المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية.

تعدُّ الشركات المساهمة العامة من أهم القطاعات الاقتصادية التي تؤثر على الاقتصاد بشكل مباشر. حيث بلغ عدد هذه الشركات التي تأسست في أراضي السلطة الفلسطينية قبل عام ١٩٩٣م، أي قبل تأسيس السلطة الوطنية الفلسطينية ٢٩ شركة، وزاد عدد هذه الشركات ليصل إلى ٦٤ شركه في نهاية عام ١٩٩٧م، وارتفع هذا العدد ليصل إلى حوالي ٧٠ شركة في نهاية عام ٢٠٠٦م، ويعود السبب الأساسي لزيادة عدد الشركات المساهمة العامة بعد عام ١٩٩٣م إلى التوقعات المتفائلة التي صاحبت توقيع اتفاقية أوسلو، إضافة لذلك فقد ارتفع رأس المال الاسمي لهذه الشركات من حوالي ٦٠ مليون دينار في عام ١٩٩٣م إلى حوالي ٦٠٠ مليون دينار في نهاية عام ٢٠٠٣ (الظاهر، ٢٠٠٤) ومن أهم التطورات على الاقتصاد الفلسطيني هو افتتاح سوق فلسطين للأوراق المالية مع بداية عام ١٩٩٧م، حيث سارعت بعض الشركات إلى إدراج أسهمها في هذا السوق، رغبة منها في تنشيط حركة التداول على أسهمها، وقد وصل عدد الشركات التي أدرجت أسهمها للتداول في السوق حتى نهاية عام ٢٠٠٦ (٣٤) شركة، ويعمل السوق على تشجيع باقي الشركات العاملة في أراضي السلطة الفلسطينية على إدراج أسهمها للتداول في سوق فلسطين للأوراق المالية (منشورات سوق فلسطين للأوراق المالية، ٢٠٠٦) .

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأغراض الآتية:

- معرفة سياسات التوزيع المفضلة لدى المستثمرين في سوق فلسطين للأوراق المالية.
- دراسة سياسة التوزيع المفضلة لدى الشركات المساهمة العامة الفلسطينية.
- إجراء مراجعة نظرية شاملة لموضوع سياسات توزيع الأرباح، بهدف وضع إطار نظري للدراسة يوضح أهم سياسات توزيع الأرباح المتبعة في الشركات المحلية والإقليمية والدولية.

- دراسة سياسة توزيع الأرباح المستخدمة في الشركات المساهمة العامة الفلسطينية، ومقارنة هذه السياسات مع السياسات المتبعة في دول أخرى.

مشكلة الدراسة:

يمكن توضيح مشكلة الدراسة من خلال تحديد تفضيلات المستثمرين والشركات في السوق الفلسطينية للسياسات المتبعة في توزيع الأرباح، **إذ تحاول الدراسة الاجابة عن التساؤلات الآتية**:

- ما سياسات توزيع الأرباح المتبعة في الشركات الفلسطينية؟
- ما سياسة التوزيع المفضلة للشراكات المساهمة العامة الفلسطينية؟
- ما سياسة التوزيع المفضلة للمستثمرين في السوق الفلسطينية؟

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة من كونها تبحث في أحد أهم القرارات التي تؤثر بشكل مباشر على القيمة السوقية لأسهم الشركات، وبالتالي على القيمة السوقية للشركة ككل، إضافة إلى أن هذه الدراسة ستكون ذات فائدة لمديري الشركات المساهمة العامة الفلسطينية في تحديد أفضل السياسات المتعلقة بتوزيع الأرباح.

منهجية الدراسة:

من أجل تحقيق الأهداف المذكورة سابقا، اُستخدم المنهج الوصفي التحليلي وهو المنهج المستخدم في مثل هذه الدراسات كما يأتي:

- إجراء مراجعة شاملة للأدبيات والدراسات السابقة حول مفهوم سياسة توزيع الأرباح في الشركات المساهمة العامة، وأهمية النظريات المتعلقة بهذا الموضوع.
- إعداد استبانة وتوزيعها على المستثمرين في سوق فلسطين للأوراق المالية لمعرفة أفضل السياسات التي يفضلها المستثمرون.
- استخدام الحاسوب لعمل تحليل إحصائي، واختبار الفرضيات باستخدام برنامج SPSS الإحصائي.

عينة الدراسة ومجتمعها:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المستثمرين في سوق فلسطين للأوراق المالية وجميع الشركات المساهمة العامة الفلسطينية، أما عينة الدراسة فقد بلغ حجم العينة ٥٢٢ مستثمراً بهامش خطأ. ٤,٣٪. كان عدد االاستبانات التي قُبلت ٤٩٩ استبانة، وقد استثنيت ٢٣ استبانة بسبب إما رفض تعبئة الاستمارة، أو عدم اكتمال تعبئتها.

أما الشركات فقد اعتمدت جميع الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية، والبالغ عددها وقت إعداد الدراسة ٣٣ شركة اُستردت منها ٢٨ استبانة واُستبعدت ٣ استبانات أما الشركات غير المدرجة فقد اختيرت أيضا بالكامل، والبالغ عددها وقت إجراء الدراسة ٣٧ شركة اُستردت ٣٢ استبانة منها، واُستبعدت ٥ استبانات، ليصبح مجموع الاستبانات الخاصة بالشركات ٥٢ شركة.

فرضيات الدراسة:

من اجل تحقيق أهداف الدراسة صيغت الفرضيات الآتية:

- **الفرضية الأولى**: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٥٪ بين عمر المستثمر، وتفضيله لسياسة توزيع الأرباح في الشركة.
- **الفرضية الثانية**: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٥٪ بين حجم الاستثمار للمستثمر وتفضيله لسياسة توزيع الأرباح في الشركة.
- **الفرضية الثالثة**: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٥٪ بين جنس المستثمر، وتفضيله لسياسة توزيع الارباح في الشركة.

محددات الدراسة:

سيختبر الباحث تفضيلات المستثمرين الأفراد فقط، وستُوزع الاستبانة على المستثمرين في الضفه الغربية، مع استثناء قطاع غزة لصعوبة الوصول إلى المستثمرين هناك.

الخلفية النظرية والدراسات السابقة:

أولاً- الدراسات السابقة:

لا يوجد كثير من الدراسات حول هذا الموضوع، ولكن يوجد كثير من الدراسات التي

تتحدث عن موضوع سياسات التوزيع من حيث علاقتها بأسعار الأسهم وحجم التداول وغيرها من الدراسات ومن هذه الدراسات:

◄ دراسة **Asquith (1983)** :

أجريت هذه الدراسة على مجموعه من الشركات الأمريكية في عام ١٩٨٣م، وقد أثبتت هذه الدراسة أن الشركات التي تستخدم سياسة توزيع مبلغ نقدي ثابت، تؤدي إلى زيادة الطلب من قبل المستثمرين على أسعار أسهمها، مما يعني أن المستثمرين يفضلون هذه السياسة.

◄ دراسة **Oppenheimer and Dielmer (1984)** :

حيث أجريت هذه الدراسة على مجموعة من الشركات البريطانية لاختبار تفضيلات المستثمرين اتجاه سياسة التوزيع أو الاحتجاز، وقد أثبتت الدراسة أن سياسة التوزيع النقدي هي المفضلة؛ لأن أثرها على سعر السهم إيجابي أكثر من سياسة الاحتجاز للأرباح.

◄ **دراسة الشريف** (١٩٩٣) :

لقد أجريت هذه الدراسة على عينة من الشركات الأردنية، لفحص أثر سياسة توزيع الأرباح على سعر السهم السوقي، وقد توصلت إلى النتائج الآتية:

- سعر السهم السوقي يتأثر بشكل مباشر بسياسة توزيع الأرباح.
- إن الأرباح الموزعة والمحتجزة تؤثر بشكل إيجابي على سعر السهم السوقي.
- الأرباح الموزعة تؤثر على سعر السهم بشكل إيجابي أكثر من الأرباح المحتجزة.

◄ دراسة **Glen (1995)**:

أجريت الدراسة على عينة من الشركات في الدول النامية والدول المتقدمة وقد أثبتت الدراسة إن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين تفضيلات المستثمرين لسياسات التوزيع، وقد كانت هذه الفروق لصالح سياسة التوزيع النقدي في الدول النامية، وسياسة الاحتجاز في الدول المتقدمة.

◄ دراسة **Ming- Shiun (2001)** :

أجريت هذه الدراسة على عينة من الشركات الأمريكية لمعرفة التغير في سياسات توزيع الأرباح المرتبطة بالأرباح الدائمة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الشركات تغير سياسة التوزيع النقدي، مع تغير الأرباح الدائمة، ولكن بشكل غير متزامن.

◄ **دراسة الظاهر** (٢٠٠٣) :

وقد أجريت هذه الدراسة على عينة من البنوك التجارية الأردنية لقياس أثر سياسة التوزيع على سعر السهم السوقي وتوصلت إلى النتائج الآتية:

- عدم وجود سياسة توزيع واضحة في البنوك التجارية الأردنية.
- العلاقة بين سياسات التوزيع ومتوسط سعر السهم تختلف من بنك لأخر.
- العلاقة طردية بين سياسة توزيعات الأرباح وسعر السهم.
- أثر الأرباح الموزعة على سعر السهم السوقي أكبر من الأرباح المحتجزة.

◄ **دراسة عبد القادر والفضل** (٢٠٠٣) :

أجريت على عينة من الشركات الأردنية والعراقية لفحص العلاقة بين سياسة التوزيع النقدي وسياسة الاحتجاز، وقد أثبتت هذه الدراسة وجود علاقة طردية بين توزيعات الأرباح والسعر السوقي للسهم، وقد كانت هذه العلاقة أقوى في السوق العراقية.

◄ **دراسة Roger (2003)** :

أجريت هذه الدراسة على شركة مايكروسوفت، وقد أثبتت أن المستثمرين يفضلون الشركات التى تحقق الأرباح بغض النظر عن السياسة المستخدمة لتوزيع هذه الأرباح كما أثبتت الدراسة عدم وجود أي فروق ذات دلالة إحصائية في تفضيلات المستثمرين بين سياسات التوزيع المختلفة.

ثانياً- الإطار النظري:

◄ **سياسات توزيع الأرباح في الشركات المساهمة- المفهوم والأهمية**

- «**تعريف سياسة توزيع الأرباح**»:

سياسة توزيع الأرباح تعرف على أنها إحدى السياسات المعتمدة من قبل الشركة لمعالجة صافي الربح الذي حُقق إما بالاحتجاز أو التوزيع على المساهمين (الظاهر، ٢٠٠٣)، فبعض الشركات تركز في سياستها على توزيع الأرباح المحققة على المساهمين، وبعضها الأخر يركز على الاحتجاز، ولكل من الاستخدامين السابقين ضروراته وأهميته الخاصة، فالأرباح المحجوزة هي مصدر تمويل للملكية، وهي أرخص بكثير من إصدار الأسهم العادية والممتازة، ويمكن أن تكون في بعض الحالات هي مصدر التمويل الوحيد للملكية إذا لم تستطع الشركة إصدار أسهم جديدة لتمويل استثماراتها، أو أن الشركة مملوكة لعدد قليل من الأفراد، ولا ترغب الإدارة بتوسيع قاعدة المساهمين عن طريق إدخال مساهمين

جدد، أما الأرباح الموزعة فتمثل دخلاً جارياً يفضله كثير من المساهمين، وبالآتي سيؤثر ذلك على سعر السهم السوقي للشركة. (الميداني، ١٩٨٩).

لذلك حاول بعض الباحثين إيجاد نسبة مثلى بين الأرباح الموزعة، والأرباح المحتجزة بمعاملة الأرباح الموزعة على أنها ما يتبقى من الأرباح بعد استغلال جميع الفرص الاستثمارية المجدية، والفرص الاستثمارية المجدية تكون في مشاريع العائد الفعلي لها أكبر من المعدل المطلوب، وإذا تبقى أي نقدية من الأرباح بعد ذلك توزع على المساهمين.

وقد عرف كوبلان الأرباح المحتجزة على أنها تلك الأرباح التي تحتفظ بها الشركة من أرباح السنوات السابقة، وأرباح السنة الحالية والاحتياطي الاختياري والإجباري، وتعدُّ هذه الأرباح من أهم مصادر التمويل عديم المخاطرة. (الميداني، ١٩٨٩).

- **العوامل المحددة لقرار توزيع الأرباح:**

يوجد العديد من العوامل التي تحدد قرار توزيع الأرباح أو احتجازها، والتي يجب أخذها بعين الاعتبار عند وضع السياسة الملائمة، ويختلف أثر كل عامل من هذه العوامل باختلاف ظروف الشركة، وبالرجوع إلى ما كتب في هذا الموضوع يمكن إيجاز هذه العوامل فيما يأتي:

- العوامل القانونية:

من القواعد القانونية التي تؤثر على سياسة توزيع الأرباح إلزام الشركة بعدم توزيع أرباح ناتجة من بيع الأصول الثابتة، والهدف من هذه القاعدة هو حماية المالكين والمحافظة على أصول المنشأة، ومن القواعد القانونية التي يمكن أن تؤثر أيضا على سياسة توزيع الأرباح عدم توزيع أرباح من الأرباح المحتجزة من السنوات السابقة (الهندي، ١٩٩٤) .

- مركز السيولة:

يجب على إدارة الشركة تحديد وضع السيولة في الشركة قبل اتخاذ قرار بتوزيع الأرباح على المساهمين للمحافظة على نسبة السيولة المطلوبة.

- مواعيد استحقاق الديون:

من العوامل التي تؤثر على قرار التوزيع مواعيد تسديد الديون المستحقة على الشركة إذ يجب على الإدارة الموازنة بين توافر السيولة في الشركة، ومواعيد تسديد الديون المستحقة عليها خوفاً من وقوع الشركة في أزمة سيولة.

- قيود من قبل البنوك:

إن حصول الشركة على قروض طويلة الأجل تحد في كثير من الأحيان من حرية الشركة من توزيع الأرباح نقداً. (الظاهر، ٢٠٠٣) .

- عائد الفرص الاستثمارية المتاحة أمام الشركة:

إذا لم ترغب الشركة باستثمار أموالها في أصول إنتاجية، أو كانت لا ترغب في استهلاك ديونها، يمكن توزيع الأرباح التي حققتها على المساهمين، أما إذا توافرت للشركة فرصة استثمارية مربحة يمكن استخدام الأرباح في تمويلها وعدم توزيعها على المساهمين (حنفي، ٢٠٠٠) .

- شروط من حملة الأسهم الممتازة والسندات:

قد تؤثر الشروط من قبل حملة الأسهم الممتازة، وحملة السندات على سياسة توزيع الأرباح في الشركات المساهمة، إذ من الممكن أن تخضع بعض الشركات التي تلجأ إلى تمويل استثماراتها عن طريق إصدار سندات أو أسهم ممتازة إلى شروط تجبر الشركة على اختيار سياسة التوزيع التي تتلاءم مع هذه الشروط (الظاهر، ٢٠٠٣) .

- **نماذج سياسات توزيع الأرباح**

يوجد العديد من سياسات توزيع الأرباح الممكنة والمتاحة أمام الشركات، وعلى الإدارة أن تختار السياسة التي تتلاءم وظروفها التي تؤدي إلى تعظيم قيمة الشركة السوقية، ومن هذه السياسات التي ستعتمد كأساس لاستبانة هذا البحث.

- سياسة التوزيع المستقرة:

تقوم هذه السياسة على أساس توزيع أرباح على المساهمين بشكل ثابت لا يتغير، ومن الأسباب التي تدعو الشركات للجوء إلى مثل هذه السياسة.

- رغبة المساهمين في الشركة الحصول على مبلغ ثابت من الأرباح سنويا.
- سمعة الشركة الجيدة لدى البنوك وقدرتها في الحصول على القروض، وعدم استخدام الأرباح المحجوزة كمصدر للتمويل.
- روتين مستخدم في الشركة (الشريف، ١٩٩٣).

- توزيع نسبة ثابتة من الأرباح المحققة:

تلجأ بعض الشركات إلى استخدام سياسة توزيع على شكل نسبة ثابتة من الأرباح الصافية مع مرور الزمن، وفي هذه الحالة تتخلص الإدارة من عبء توزيع مبلغ ثابت من الأرباح خاصة في السنوات التي تنخفض فيها الأرباح الصافية.

- سياسة التوزيع المنتظم مضافاً إليه زيادات حسب ظروف المنشأة:

هذه السياسة تعتمد على مقسوم أرباح منخفض، وتترك إمكانية دفع زيادات حسب وضع الشركة المالي، ومن ميزات هذه السياسة.

- المرونة المتاحة أمام الإدارة في زيادة نسبة التوزيع أو تخفيضها.
- تأكد المستثمر من حصوله على حد أدنى من الأرباح (الشماع، ١٩٩٢).

- توزيع نسبة ثابتة من صافي الربح بعد الضريبة:

تسمى هذه السياسة في بعض مؤلفات الإدارة المالية بمعدل التوزيع النقدي، حيث تلجأ الإدارة إلى توزيع نسبة ثابتة من صافي الأرباح المحققة بعد اقتطاع الضريبة (حنفي، ٢٠٠٠).

- سياسة عدم توزيع أرباح على المدى القصير:

تلجأ بعض الإدارات في الشركات المساهمة العامة لاتباع هذه السياسة للأسباب الآتية:

- إذا كان التمويل عن طريق الاقتراض غير متاح.
- إذا كان المساهمون ممن يفضلون الأرباح الرأسمالية على الأرباح الجارية.
- إذا كانت الشركة قد تأسست حديثا.

- سياسة التوزيع كنسبة من القيمة السوقية للسهم:

تلجأ بعض الشركات إلى ربط نسبة التوزيع بالقيمة السوقية للسهم، ما يعني تغير هذه النسبة من سنه إلى أخرى، وهذا على عكس السياسة التي توزع أرباح كنسبة من القيمة الاسمية (ثابتة) ، ففي الحالة الأولى تزداد قيمة التوزيع مع تحسن الوضع المالي للشركة، وتنخفض مع انخفاض القيمة السوقية لأسهم الشركة، أما في الحالة الثانية– وبسبب ثبات القيمة الاسمية للسهم– يبقى مبلغ التوزيع ثابت، حتى لو حققت الشركة خسائر، مما يؤثر على سيولة الشركة ووضعها المالي. (الشماع، ١٩٩٢).

- سياسة التوزيع على أساس الأرباح المتبقية:

تلجا الشركات إلى مثل هذه السياسة إذا توافرت أمام الشركة البدائل الاستثمارية المربحة بحيث يكون العائد على الاستثمارات أقل من معدل العائد المطلوب، وفي هذه الحالة فإن الأموال التي توزع على المساهمين هي المتبقية بعد تغطية جميع الاحتياجات المالية للشركة.

إن هذه السياسات تشكل أساس الاستبانة التي أُعدت ووُزعت على المستثمرين في أسهم الشركات المساهمة العامة لمعرفة أي السياسات مفضلة لهم؟ وهل توجد أي فروق في تفضيلات المستثمرين تعود إلى رأس المال المستثمر أو العمر أو الجنس؟

نتائج الدراسة:

بعد إدخال جميع البيانات التي تم الحصول عليها من الاستبانات التي أُرجعت من المستثمرين، والبالغة ٤٩٩ استبانة على جهاز الحاسوب، وبعد استخدام برنامج SPSS في عملية التحليل توصل الباحث إلى النتائج الآتية:

◄ **أولا: النتائج المتعلقة بالجزء الثاني (سياسة توزيع الأرباح التي يفضلها المستثمر)**

الجدول (١)

يبين هذا الجدول سياسات توزيع الارباح المتبعة في الشركات الفلسطينية ونسبه تفضيل المستثمرين لهذه السياسات

الرقم	سياسة التوزيع	التكرار	النسبة
١.	سياسة توزيع ثابتة عن طريق توزيع أرباح سنوية بشكل ثابت	٦٥	١٣٪
٢.	توزيع الشركة نسبه ثابتة من الأرباح المحققة	١٧	٣,٤٪
٣.	توزيع منتظم للأرباح مع تغيير السياسة حسب ظروف الشركة	١٧٧	٣٥,٥٪
٤.	عدم توزيع أرباح على المدى القصير	٥٦	١١,٢٪
٥.	توزيع أرباح كنسبه من القيمة الاسمية	٢٣	٤,٦٪
٦.	توزيع أسهم بدل التوزيع النقدي	١٦١	٣٢,٣٪

يتضح من الجدول (١) أن ٣٥,٥٪ من المستثمرين في سوق فلسطين للأوراق المالية يفضلون سياسة توزيع أرباح منتظمة مع تغيير في هذه السياسة حسب ظروف الشركة، وهذه النسبه تبين بشكل واضح أن المستثمرين يفضلون الحصول على أرباح ثابتة منتظمة، وتبين أيضا- بشكل غير مباشر- أن المستثمرين في السوق الفلسطيني يفضلون الحصول على أرباح جاريه تعوضهم عن استثمار أموالهم في البنوك أو في مشاريع أخرى أكثر مخاطرة من الاستثمار في الأسهم. بشرط إن تكون هذه الارباح ثابتة أو شبه ثابتة. وبشرط تغيير سياسة التوزيع إذا تغيرت ظروف الشركة، وهذا يعني أيضا أن المستثمرين في السوق الفلسطينية يقدرون الظروف الصعبة التي تمر بها الشركات الفلسطينية، حيث يتضح من تفضيل المستثمرين لهذه السياسة رغبتهم في الحصول على أرباح ثابتة، وفي الوقت نفسه زيادة هذه الأرباح إذا تحسنت ظروف الشركة، والتضحية بجزء منها إذا تعرضت الشركة

لظروف سيئة. ويعود سبب تفضيل المستثمرين لهذه السياسة إلى:

- سياسة الإغلاق التي تفرضها سلطات الاحتلال على الأراضي الفلسطينية.
- عدم وجود أي أفق سياسي لحل القضية الفلسطينية.
- عدم ضمان دفع رواتب الموظفين من قبل السلطة الفلسطينية.
- الانخفاض الحاد في أسعار الأسهم في سوق فلسطين للأوراق المالية.
- زيادة مخاطر الاستثمار في السوق الفلسطينية.

كما يبين الجدول السابق إن نسبة ٣٢,٣٪ من المستثمرين، يفضلون توزيع أسهم بدل التوزيع النقدي، إن هذه النسبه المرتفعة تبين بشكل واضح مدى رغبة المستثمرين في السوق الفلسطينية في امتلاك الأسهم، والمحافظة على هذه الأسهم لما لها من تأثير مادي ومعنوي عليهم، وهذه النسبه المرتفعة تأتي انعكاسا لتوقعات المستثمرين أن الشركة التي توزع أسهماً تتمتع بمركز مالي ممتاز، وأن أسعار أسهم هذه الشركة سوف ترتفع في المستقبل، ويبني المستثمرون توقعاتهم في هذا المجال على الشركات التي وزعت أسهما في الماضي وارتفاع أسعار أسهمها لتعود إلى ما كانت عليه قبل عمليه التوزيع، على الرغم من أن أسعار الأسهم تنخفض بعد توزيع الأسهم المجانية لفترة زمنية محدودة (أبو الرب والظاهر ٢٠٠٦) .

أما نسبة الذين يفضلون سياسة عدم توزيع أرباح على المدى القصير، فلم تتجاوز ٢.١١٪، ويرى الباحث أن هذه النسبة المنخفضة تعود إلى عدم رغبة المستثمرين في إعادة استثمار الأرباح المحققة من قبل الشركة في استثمارات جديدة ويعود ذلك إلى:

- عدم توافر فرص استثمارية جديدة.
- عدم قدرة الإدارة على استثمار هذه الأموال.
- عدم ثقة المستثمرين في قدرة الإدارة على استثمار هذه الأموال، وتحقيق عائد أكبر من العائد الذي يحققه المستثمرون لو وزعت الأرباح عليهم وأعادوا استثمارها بأنفسهم.

أما توزيع الشركة نسبة ثابتة من الأرباح المحققة، فان نسبة التفضيل لهذه السياسة لم تتجاوز ٣,٤٪ من مجموع المستطلعة آراؤهم، حيث فضل هذه السياسة ١٧ شخصاً من أصل ٤٩٩ شخصاً اُستطلعت آراؤهم، مما يعني أن المستثمرين في سوق فلسطين للأوراق المالية لا يفضلون هذه السياسة للتوزيعات، وعلى الشركات إن تتنبه لذلك، لأن تفضيل المستثمرين لسياسات التوزيع يؤثر على طلب الأسهم وعرضها، وبالتالي يؤثر على أسعار الأسهم لهذه الشركات.

أما نسبة المستثمرين الذين يفضلون سياسة توزيع ثابتة عن طريق توزيع أرباح سنوية بشكل ثابت، فقد بلغت ١٣ ٪ من مجموع المستطلعة آراؤهم، وهي نسبة منخفضة، إذا ما قورنت مع نسبة التوزيع المتغير أو نسبة التوزيع على شكل أسهم، والتي بلغت ٣٥,٥٪ و٣٢,٥٪ على التوالي، ويرى الباحث أن سبب ذلك يعود إلى قناعة المستثمرين أن قيمة التوزيعات النقدية سوف تنخفض مع مرور الزمن بسبب التضخم والارتفاع المستمر في أسعار السلع الأساسية، كما أن نسبة التوزيع المتغير تقوم على أساس تغيير نسبة التوزيعات حسب الظروف العامة والخاصة بالشركة.

وأخيرا فإن تفضيل المستثمرين لنسبة توزيع ثابتة من القيمة الاسمية، لم تتجاوز ٤,٦٪، وهي نسبة قليلة مقارنة مع غيرها من النسب، والسبب في ذلك يعود إلى ثبات المبلغ الذي يتوقع إن يحصل عليه المستثمر لأن القيمة الاسمية للأسهم ثابتة لا تتغير مع تغير الظروف الاقتصادية المحيطة بالشركة، والمستثمرون يفضلون توزيعات متغيرة للأسباب التي ذكرت في الفقرة السابقة.

◄ ثانياً- تفضيلات الشركات المساهمة العامة لسياسات التوزيع:

لقد وُزعت الاستبانة نفسها بعد تعديلها على المسؤولين في الشركات المساهمة العامة الفلسطينية والبالغ عددها ٥٢ شركة مساهمة من أصل حوالي ٧٠ شركة، وكانت النتائج كما يأتي:

الجدول (٢)

يبين هذا الجدول سياسات توزيع الأرباح المتبعة في الشركات الفلسطينية ونسبه تفضيل الشركات لها

الرقم	سياسة التوزيع	التكرار	النسبة
١.	سياسة توزيع ثابتة عن طريق توزيع أرباح سنوية بشكل ثابت	٥	٩,٧٪
٢.	توزيع الشركة نسبه ثابتة من الأرباح المحققة	٤	٧,٧٪
٣.	توزيع منتظم للأرباح مع تغيير السياسة حسب ظروف الشركة	٥	٩,٧٪
٤.	عدم توزيع أرباح على المدى القصير	٢١	٤٠٪
٥.	توزيع أرباح كنسبة من القيمة الاسمية	٣	٥,٩٪
٦.	توزيع أسهم بدل التوزيع النقدي	١٤	٢٧٪

يتضح من الجدول السابق أن أفضل سياسة توزيع تفضلها الشركات المساهمة العامة الفلسطينية هي سياسة عدم توزيع أرباح على المدى القصير، إذ بلغت نسبة التفضيل لهذه

السياسة ٤٠٪ من مجموع الشركات، وهذا لا يتفق مع تفضيلات المستثمرين حيث بلغت نسبه التفضيل لهذه السياسة عند المستثمرين ١١,٢٪ فقط، والسبب لتفضيل الشركات لهذه السياسة يعود بالدرجة الأولى إلى احتمال عدم قدرة الشركات على تحقيق الأرباح بسبب الظروف الاقتصادية السائدة في أراضي السلطة الفلسطينية، أو إلى إمكانية إعادة استثمار الشركة للأرباح التي حققتها بدل توزيعها على المستثمرين.

وقد بلغت أقل نسبة تفضيل لسياسة توزيع أرباح كنسبه ثابتة من القيمة الاسمية وتوزيع نسبة ثابتة من الأرباح المحققة وسياسة التوزيع الثابتة وتوزيع منتظم للأرباح مع التغيير حسب الظروف حيث بلغت هذه النسب على التوالي (٥,٩٪، ٧,٧٪،٩,٧٪،٩,٧٪)، وسبب تدني نسب التفضيل هذه يعود إلى عدم رغبة الشركات في إلزام نفسها بنسبة توزيع ثابتة للأسباب التي ذكرت سابقا.

أما سياسة توزيع أسهم بدل التوزيع النقدي فقد بلغت ٢٧٪، أي إن ٢٧٪ من الشركات الفلسطينية تفضل هذه السياسة، وسبب ارتفاع هذه النسبه يعود إلى إرضاء المستثمرين، وفي الوقت نفسه استغلال الأرباح المحققة للتوسع داخل الشركة مع العلم أن المستثمرين يفضلون مثل هذه السياسة، كما هو واضح في الجدول (١) حيث تصل نسبة التوزيع لهذه السياسة لدى المستثمرين ٣٢,٣٪، وهي ثاني نسبة تفضيل لدى المستثمرين بعد سياسة التوزيع المنتظم مع التغيير حسب ظروف الشركة.

اختبار الفرضيات:

من أجل اختبار فرضيات الدراسة اعتمد الباحث على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS، والتحليل الأحادي لإيجاد قيمة p، **حيث توصَّل إلى النتائج الآتية**:

♦ اختبار الفرضية الأولى التي تنص على: (**لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٥٪ بين عمر المستثمر وتفضيله لسياسة توزيع الأرباح في الشركة**).

وقد تبين من خلال التحليل الإحصائي إن P تساوي صفراً مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعود إلى عمر المستثمر في تفضيله لسياسة التوزيع في الشركة، وهذه النتيجة منطقية لأن قدرة المستثمرين في الكبر على تحمل المخاطرة تكون أقل من

المستثمرين في سن الشباب، لذلك يميل المستثمرون في سن متقدمة للاستثمار في شركات توزع مبالغ ثابتة، ووصلت إلى درجه من الاستقرار، على العكس من المستثمرين الشباب الذين يميلون للاستثمار في شركات أكثر مخاطرة وأكثر عائد، حيث تبين من التحليل أن نسبة المستثمرين الذين تزيد أعمارهم عن ٤٠ سنة، والذين يفضلون سياسة التوزيع الثابتة مع تغيير حسب ظروف الشركة، وصلت إلى ٦٥٪، في حين كانت نسبة المستثمرين الذين تقل أعمارهم عن ٣٠ سنه، والذين يفضلون سياسة عدم التوزيع ٤٩٪، إما المستثمرون الذين تتراوح أعمارهم بين ٣٠– ٤٠ سنه، فقد تبين أن ٦٢٪ منهم يفضلون سياسة توزيع الأسهم.

♦ اختبار الفرضية الثانية التي تنص على: (**لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٥٪ بين حجم الاستثمار للمستثمر، وتفضيله لسياسة توزيع الارباح**).

عند اختبار هذه الفرضية تبين إن قيمه P تساوي ٤٪، وهي أقل من ٥٪، مما يعنى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير حجم الاستثمار، أي أن تفضيلات المستثمرين لسياسة توزيع الأرباح في سوق فلسطين للأوراق المالية تتغير مع تغير حجم الاستثمار، وتبين من التحليل أيضا أن ٦٥٪ من المستثمرين الذين يستثمرون أكثر من ٢٠٠٠٠ دينار يفضلون توزيعات الأسهم، إما المستثمرون بمبلغ يتراوح بين ١٠٠٠٠– ٢٠٠٠٠ يفضلون سياسة التوزيع النقدي المتغيرة حسب ظروف الشركة، أما المستثمرين لمبلغ أقل من ١٠٠٠٠ دينار يفضلون توزيع مبلغ ثابت بشكل سنوي دوري.

♦ اختبار الفرضية الثالثة: (**لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٥٪ بين جنس المستثمر وتفضيله لسياسة توزيع الأرباح**) .

عند اختبار هذه الفرضية تبين أن قيمه P تساوي ٨٪، وهي أكبر من ٥٪، مما يعني عدم وجود فروق دالة إحصائياً في سياسات توزيع الأرباح تعزى إلى متغير الجنس، أي أن تفضيلات المستثمرين لسياسة توزيع الأرباح لا تتغير مع تغير الجنس.

ملخص النتائج:

إذا اعتمد المقياس الآتي للتفضيل

- أكثر أو يساوي ٣٠٪ السياسة مفضلة
- أقل من ٣٠٪ السياسة غير مفضلة

يمكن تلخيص نتائج الدراسة بما يأتي:

♦ ١٣٪ من المستثمرين يفضلون سياسة توزيع ثابتة عن طريق توزيع أرباح سنوية بشكل ثابت؛ أي إن هذه السياسة غير مفضلة بالنسبة للمستثمرين في سوق فلسطين للأوراق المالية

♦ ٤٪ من المستثمرين يفضلون توزيع الشركة نسبه ثابتة من الأرباح المحققة، مما يعني أن هذه السياسة غير مفضلة بالنسبة للمستثمرين.

♦ ٣٥,٥٪ من المستثمرين يفضلون توزيع منتظم للأرباح مع تغيير السياسة حسب ظروف الشركة، وهذا يعني أن هذه السياسة مفضلة للمستثمرين.

♦ ١١,٢٪ من المستثمرين يفضلون سياسة عدم توزيع أرباح على المدى القصير مما يعني أن هذه السياسة غير مفضلة للمستثمرين في سوق فلسطين للأوراق المالية.

♦ ٤,٦٪ من المستثمرين يفضلون سياسة توزيع أرباح كنسبة من القيمة الاسمية أي أن هذه النسبة أيضا غير مفضلة للمستثمرين في السوق الفلسطينية.

♦ ٣٢,٣٪ من المستثمرين يفضلون سياسة توزيع أسهم بدل التوزيع النقدي أي إن هذه السياسة مفضلة للمستثمرين في السوق الفلسطينية.

♦ السياسات غير المفضلة للشركات هي سياسة توزيع ثابتة عن طريق توزيع أرباح سنوية بشكل ثابت، وبنسبة ٩,٧٪، وتوزيع الشركة نسبة ثابتة من الأرباح المحققة وبنسبة تفضيل ٧,٧٪، وتوزيع منتظم للأرباح مع تغيير السياسة حسب ظروف الشركة وبنسبة تفضيل ٩,٧٪، وتوزيع أرباح كنسبة من القيمة الاسمية وبنسبة ٥,٩٪، وتوزيع أسهم بدل التوزيع النقدي وبنسبة ٢٧٪، أما سياسة التوزيع المفضلة للشركات فهي عدم توزيع أرباح على المدى القصير وبنسبة تفضيل ٤٠٪.

أما ملخص النتائج المتعلق بالفرضيات فيمكن إيجازه كما يأتي:

♦ وجود فروق ذات دلالة إحصائية لسياسات توزيع الأرباح عند مستوى الدلالة ٠٥,٠ تعود إلى حجم الاستثمار.

♦ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسياسات توزيع الأرباح عند مستوى الدلالة ٠٥,٠ تعود إلى جنس المستثمر.

♦ وجود فروق ذات دلالة إحصائية لسياسات توزيع الأرباح عند مستوى الدلالة ٠٥,٠ تعود إلى عمر المستثمر.

التوصيات:

بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة يوصي الباحث بما يأتي:

١. على الشركات المساهمة العامة الفلسطينية أن تراعي تفضيلات المستثمرين لسياسات التوزيع المفضلة بحيث تتناسب السياسة المستخدمة في الشركة مع تفضيلات المستثمرين.

٢. على الشركات التي تستخدم سياسات مغايرة لتفضيلات المستثمرين أن توضح وتفصح عن سبب استخدام الشركة لهذه السياسة حتى يمكن إقناع المستثمرين بذلك، وعدم تأثر أسعار أسهم هذه الشركات.

٣. يوصي الباحث الشركات التي تتوافر لها فرص استثمارية أن تلجأ إلى توزيعات الأسهم، بدل التوزيع النقدي، وذلك لتفضيل المستثمرين لهذه السياسة.

٤. على الشركات المساهمة أن توضح سبب استخدامها لسياسة التوزيع المتبعة في الشركة.

٥. يوصي الباحث بعمل المزيد من الدراسات التي تتعلق بسياسات التوزيع في الشركات المساهمة العامة الفلسطينية، وأثر هذه السياسات على أسعار الأسهم وحجم التداول في سوق فلسطين للأوراق المالية.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. الهندي، منير (١٩٩٤) الإدارة المالية- مدخل تحليلي معاصر، الاسكندريه، منشأة المعارف.

٢. الشريف، حمادو (١٩٩٣) سياسة توزيع الأرباح وإثرها على سعر السهم في الشركات الصناعية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشوره، الجامعة الأردنية.

٣. الشماع، خليل (١٩٩٢) الإدارة المالية، بغداد، جامعة بغداد، العراق.

٤. الميداني، عزت (١٩٨٩) الإدارة التمويلية في الشركات، الظهران، جامعه الملك فهد.

٥. الظاهر، مفيد (٢٠٠٣). «سياسة توزيع الأرباح وأثرها على سعر السهم السوقي». مجلة جامعة بيت لحم، العدد٢٢، ص٢٨- ٦١.

٦. منشورات سوق فلسطين للأوراق المالية (٢٠٠٦).

٧. عبد القادر نور ومؤيد الفضل، (٢٠٠٣)، العلاقة بين توزيعات الارباح والعوائد السوقية غير العادية للأسهم، مجلة دراسات، مجلد ٣٠، العدد١، ص ١٨٤- ١٩٥.

٨. الهندي، منير (١٩٩٤). الإدارة المالية- مدخل تحليلي معاصر- دار المعارف، الاسكندريه، جمهورية مصر العربية.

٩. حنفي، عبد الغفار (٢٠٠٠) الإدارة المالية، مدخل لاتخاذ القرارات. الاسكندريه، الدار الجامعية للنشر.

١٠. أبو الرب، نور وآخرون (٢٠٠٤). أثر انتفاضة الأقصى في العوامل المؤثرة على قرار الشراء في سوق فلسطين للأوراق المالية. مجلة أبحاث اليرموك. المجلد ٢٠، العدد١ (ب) آذار. ٢٠٠٤.

١١. أبو الرب والظاهر (٢٠٠٦). أثر قرار توزيع الارباح على سعر السهم وحجم التداول للشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية. مجلة جامعة القدس المفتوحة. العدد الثامن، تشرين أول ٢٠٠٦.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. *Asquith, P, and D. Mulline, (1983) the impact of Initiating Dividends payments on shareholders wealth. J. of Business 62, p33- 63.*
2. *Dielmen and Oppenheimer, (1984) , an examination of investor Behavior During periods of large Dividends changes. J of financial and Quantities Analysis, 20, p135- 166.*
3. *Glen,J (1995) , Explaining investors preference for cash dividends , Journal of financial economics , V11, p35- 39.*
4. *Rojer, L. Why dividends Matter. Smart money. Vol. 12 No 4. Apr. 2003. PP 64- 75.*
5. *Ming- shiun, (2001) "Aggregate Dividends Behavior and permanent Earning Hypothesis" Financial Review, February. Vol. 36. P16.*

بسم الله الرحمن الرحيم

أختي /أخي المستثمر في سوق فلسطين للأوراق المالية

هذه الدراسة تهدف إلى قياس تفضيلات المستثمرين لسياسات توزيع الإرباح، أرجو الإجابة على الأسئلة التالية بموضوعية حتى يمكن الوصول إلى نتائج صحيحة يمكن تعميمها والاستفادة منها

❍ الجزء الأول

معلومات شخصية

١. العمر:

أ- اقل من ٣٠ سنة ب- بين ٣٠- ٤٠ سنة ج- أكثر من ٤٠ سنة

٢. حجم الاستثمار:

أ- اقل من ١٠٠٠٠ ب- بين ١٠٠٠٠- ٢٠٠٠٠ ج- أكثر من ٢٠٠٠٠

٣. الجنس: أ- ذكر ب- أنثى

❍ الجزء الثاني

أرجو وضع إشارة أمام سياسة التوزيع التي تفضلها

١. أفضل أن تستخدم الشركة سياسة توزيع ثابتة عن طريق توزيع إرباح سنوية بشكل ثابت على المساهمين

٢. أفضل أن توزيع الشركة نسبة ثابتة للأرباح المحققة فقط

٣. أفضل توزيع منتظم للأرباح مع تغيير السياسة حسب ظروف الشركة (زيادة التوزيعات في حالة تحقيق أرباح وتخفيضها في حالة انخفضت الإرباح)

٤. أفضل أن لا توزع الشركة الأرباح على المدى القصير وان تستخدم الشركة الأرباح المتحققة في زيادة استثماراتها

٥. أفضل أن توزع الشركة أرباح كنسبة من القيمة الاسمية للسهم

٦. أفضل أن توزع الشركة أسهم بدل التوزيع النقدي

الجزء الثالث

بشكل عام هل أنت راضي عن سياسات التوزيع في الشركات التي تستثمر فيها

١. نعم   ٢. لا

مدى تطبيق مبادئ الحوكمة على البنوك الفلسطينية من وجهة نظر مديري الفروع

د. خالد محمد الصويص*

* أستاذ مساعد/ كلية الاقتصاد والإدارة والأعمال/ جامعة فلسطين التقنية (خضوري) / طولكرم.

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مدى تطبيق مبادئ الحوكمة على البنوك الفلسطينية، وللوقوف على ذلك استخدمت استبانة مكونة من (٥٢) فقرة، تضمنت جميعها مبادئ الحوكمة على شكل سبعة مجالات رئيسية، ولأغراض جمع المعلومات وزعت (٩٣) استبانة على الفئة المستهدفة، وهي مديري الفروع للبنوك العاملة في فلسطين، لأنهم الأقدر على الإجابة على هذه الاستبانة حيث تُطبق جميع القوانين والتشريعات من خلالهم.

واُستردت (٥٨) استبانة واعتمد الباحث الاستبانات الصالحة للقياس وهي (٥٢)، وعولجت إحصائيا باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، واستخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية.

وأظهرت النتائج أن أعلى درجة في التطبيق لمبادئ الحوكمة كانت لمجال مجالس الإدارة للبنوك، وهي بنسبة (٨١,١٣٢) ، وأدناها لمجال الشفافية وتوفير المعلومات وهي بنسبة (٧٠,٠٤٨) .

Abstract:

This study sought to identify how much the principles of Governance are carried out by the Palestinian banks. To do so, a fifty – two item questionnaire, including all the principles of Governance was designed. Ninety questionnaires were distributed to the targeted group, which is the bank branches managers at the banks operating in Palestine, as they are the instrument through which the principles of Governance are implemented.

Fifty eight questionnaires were returned and the researcher only used the valid ones which were fifty two. The data was processed by SPSS enhancing mean, standard deviation and percentages.

The findings showed that the principles of Governance were implemented most in the field of boards of directors, by (81.132%) . However, these principles were implemented least in the sphere of transparency and providing data, by (70.048%) .

مقدمة:

الدور الاقتصادي الذي تقوم به البنوك في بناء الاقتصاد الوطني لأي دولة، يعد من المؤشرات المهمة لنجاح أو ضعف اقتصاد هذه الدولة أو تلك، ولهذا فان الأنظمة التي تفرضها الدولة من خلال البنوك المركزية أو سلطة النقد في فلسطين غايتها ضمان مساهمة هذه البنوك في نمو الاقتصاد الوطني ونجاحه بشكل عام، وقد حدثت تطورات سريعة في الأسواق المالية في العقد الماضي، غيرت البيئة المصرفية بشكل كبير بسبب التقدم التكنولوجي، والذي أدى إلى تحرر البنوك من القيود التشريعية، وكذلك إلى ضغوط تنافسية متزايدة بين البنوك والمنشآت غير البنكية على السواء.

وفي أواخر الثمانينات بدأت هوامش الأعمال المصرفية التقليدية في النقصان، كما بدأت متطلبات كفاية رأس المال في التزايد، وتجاوبت البنوك مع هذه التحديات الجديدة بنشاط وانطلقت في السباق الجديد، وقد أتاح نمو الأسواق المالية الدولية، والتنوع الكبير في الأدوات المالية للبنوك الدخول على مزيد من الأموال، وفي الوقت نفسه توسعت البنوك وارتفعت فرص تصميم منتجات جديدة وتقديم خدمات أكثر، وفي حين يبدو أن خطى هذه التغيرات أسرع في بعض الدول عنها في غيرها من الدول، فإن البنوك في كل مكان أصبحت مهتمة بإيجاد أدوات ومنتجات وخدمات وأساليب فنية جديدة.

وبسبب التحرر من القيود التشريعية الناتج عن التقدم التكنولوجي تغيرت البيئة المصرفية، وأدت إلى تنافس شديد ومتزايد بين البنوك، وتجاوبت البنوك مع التحديات ودخلت في سباق كبير، ونمت الأسواق المالية الدولية وتنوعت الأدوات المالية للبنوك، وتوسعت وارتفعت فرص تقديم الخدمات، وتصميم المنتجات أكثر وبأساليب فنية جديدة حتى غدت الممارسات المصرفية التقليدية من تلقي الودائع ومنح القروض جزءاً صغيراً من عمليات البنوك، بل غالبا ما تكون الأقل ربحية لها.

وأثّرت الابتكارات المالية المتزايدة في المجال المصرفي في إزالة المعوقات والتشريعات، وأدى ذلك إلى انتشار الأزمات المالية في العديد من مناطق العالم، حيث انتشرت من تايلاند إلى باقي جنوب شرق آسيا، ثم إلى شرق آسيا والى أوروبا الشرقية وأمريكا الجنوبية في أواخر التسعينيات. وكان هذا سبباً في انتشار الحوكمة في العديد من الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، حيثُ جاءت بعد أن عانت هذه الدول من أزمات مالية خانقة، وبعد أن تعثرت لديها العديد من الشركات الكبرى، وبعد انتشار الفساد المالي في تلك الدول.

مشكلة الدراسة:

في فلسطين، ما زال الاحتلال الإسرائيلي مسيطراً على حركة الأموال، ويتحكم في المعابر والحدود، ويحول دون تدفق السلع والخدمات أو تبادلها، إضافة للاجتياح المستمر للمدن والقرى والدخول السافر إلى مقر الفروع للبنوك واحتلالها والعبث بمحتوياتها ومصادرة الأموال والمستندات دون رادع أو وازع أخلاقي، أو سطوته الدائمة على الشعب الفلسطيني، فقد أسفر ذلك كله عند إيجاد بيئة غير مستقرة وغير آمنة لدى الشعب الفلسطيني. وفي ظل هذا المناخ الصعب تقوم سلطة النقد الفلسطينية بالعمل الدءوب على تحسين الوضع ومعالجة الأمور قدر المستطاع في نشر مبادئ الحوكمة وإمكانية التطبيق الفعال لهذه المبادئ بحيث تتركز المشكلة في حاجة البنوك الفلسطينية إلى نظام يتصف بالشفافية والإفصاح والنزاهة، وكشف حالات الفساد، وإيجاد لجان تدقيق داخلية وخارجية، وتأسيس آليات مناسبة للسيطرة على حالات الفساد ومعالجتها، وكان لا بد للباحث من التحقق من إمكانية التطبيق لمبادئ الحوكمة على البنوك من خلال دراسة ميدانية تظهر النتائج الحقيقية على ارض الواقع أي التطبيق العملي والنظري.

حدود الدراسة:

شملت الدراسة البنوك الفلسطينية (البنك العربي والبنك الإسلامي العربي وبنك القاهرة عمان وبنك فلسطين وبنك الأردن وبنك القدس والبنك التجاري الأردني والبنك الإسلامي الفلسطيني والبنك الأهلي الأردني وبنك الأقصى الإسلامي والبنك الأردني الكويتي والبنك التجاري الفلسطيني) في جميع أنحاء الوطن. وقد جُمعت البيانات عن طريق توزيع استبانه باستخدام البريد الالكتروني والفاكس للفئة المستهدفة، وهم مديرو الفروع للبنوك لقيامهم بالتطبيق الفعلي لكل ما ينتج عن قرارات وتشريعات من مجالس الإدارة والإدارة العليا.

أسلوب الدراسة ومصادرها:

اُستخدم البيانات المنشورة وغير المنشورة، إضافة إلى دليل القواعد والممارسات الفضلى لحوكمة المصارف في فلسطين وبيانات ومعلومات من مواقع مختلفة على شبكة (الانترنت) ، وبعض الدراسات السابقة في مجال الحوكمة، واستخدم الباحث الاستبانة للمسح الميداني لملاءمتها لإغراض الدراسة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف إلى مدى تطبيق البنوك الفلسطينية لمبادئ الحوكمة الرشيدة التي أُقرت في مؤتمر (بازل) ١٩٩٩ وما تلاها من تعديلات للأعوام ٢٠٠٤ و ٢٠٠٦. **وكان لا بد لهذه الدراسة أن تهدف إلى التأكيد على**:

- معرفة مدى تطبيق البنوك الفلسطينية لمقررات لجنة (بازل) .
- التأكيد على استمرار مراجعة الإجراءات الرقابية على البنوك.
- إظهار مدى الشفافية والعدالة والموضوعية في اتخاذ القرارات.
- منح ثقة اكبر للجمهور في البنوك الفلسطينية حال كون النتائج ايجابية، وإعطاء حق المساءلة من خلال اللجان الرسمية إذا كانت سلبية.
- تعزيز وعي مجالس الإدارة والإدارة العليا والمديرين بمبادئ الحوكمة، وإظهار أهمية تطبيقه.
- إرساء قواعد الحوكمة السليمة (الرشيدة) من خلال التذكير بمبادئها للبنوك الفلسطينية.
- ضمان الرقابة على الأداء وتعظيمها من خلال اللجان للمساهمة في اتخاذ قرارات على أسس سليمة.

أهمية تطبيق مبادئ الحوكمة:

تتلخص أهمية تطبيق مبادئ الحوكمة في الأمور الآتية:

- التزام البنوك بتطبيق مبادئ الحوكمة يعد من المعايير المهمة للمستثمرين في ظل الظروف التي تمر بها الأسواق العالمية، والتنافس الشديد فيما بينها.
- تطبيق مبادئ الحوكمة يؤدي إلى تحسين إدارة البنوك، وتجنب الفساد والإفلاس وسوء الأداء، ويضمن اتخاذ القرارات على أسس سليمة.
- تطبيق المبادئ يعمل على إعطاء كل ذي حق حقه من خلال لجان المكافآت والحوافز، وبالتالي الإخلاص في العمل الذي ينتج عنه تحسين الأداء للبنك.
- الإفصاح والشفافية تمنع الأزمات والمخاطر وتخلق الثقة عند المساهمين الصغار والكبار.

◄ سؤال الدراسة الرئيس هو:

«ما مدى تطبيق مبادئ الحوكمة على البنوك الفلسطينية من وجهة نظر مديري الفروع العاملة في فلسطين؟»

فرضيات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن سؤال الدراسة من خلال فحص الفرضيات الآتية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في تطبيق مبادئ الحوكمة في مجال مجالس الإدارة للبنوك العاملة في فلسطين تبعا لمتغير البنك.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في تطبيق مبادئ الحوكمة في مجال اللجان المعاونة لمجلس الإدارة في البنوك العاملة في فلسطين تبعا لمتغير البنك.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في تطبيق مبادئ الحوكمة في مجال الالتزام والتوافق مع المعايير لحوكمة البنوك العاملة في فلسطين تبعا لمتغير البنك.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في تطبيق مبادئ الحوكمة في مجال الإدارة العليا (الإدارة التنفيذية) للبنوك العاملة في فلسطين تبعا لمتغير البنك.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في تطبيق مبادئ الحوكمة في مجال الشفافية وتوفير المعلومات في البنوك العاملة الفلسطينية تبعا لمتغير البنك.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في تطبيق مبادئ الحوكمة في مجال الاستقلالية في البنوك العاملة في فلسطين تبعا لمتغير البنك.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في تطبيق مبادئ الحوكمة في مجال أخلاقيات العمل في البنوك العاملة في فلسطين تبعا لمتغير البنك.

مصطلحات الدراسة:

◄ **الحوكمة Governance**: هي مجموعة من القوانين والمعايير والقواعد التي تحدد العلاقة بين إدارة البنك من ناحية والممولين، وأصحاب المصالح من ناحية أخرى.

◄ **المساهمون Shareholders**: من يقومون بتقديم رأس المال للبنك عن طريق ملكيتهم للأسهم، وذلك مقابل الحصول على الأرباح المناسبة لاستثماراتهم، وهم من لهم الحق في اختيار أعضاء مجلس الإدارة المناسبين لحماية حقوقهم.

◄ **مجلس الإدارة Board of Directors**: وهم من يمثلون المساهمين، وأيضا الأطراف الأخرى مثل أصحاب المصالح. ومجلس الإدارة يقوم باختيار المديرين التنفيذيين الذين توكل إليهم سلطة الإدارة اليومية لأعمال الشركة، إضافة إلى الرقابة على أدائهم، كما يقوم مجلس الإدارة برسم السياسات العامة للشركة وكيفية المحافظة على حقوق المساهمين.

◄ **الإدارة التنفيذية Management Executive**: وهي المسئولة عن الإدارة الفعلية للبنك، وتقديم التقارير الخاصة بالأداء إلى مجلس الإدارة. وتعد إدارة البنك هي المسئولة عن تعظيم أرباح البنك وزيادة قيمتها، إضافة إلى مسؤوليتها تجاه الإفصاح والشفافية في المعلومات التي تنشرها للمساهمين.

◄ **الشفافية**: يقصد بالشفافية مبدأ خلق بيئة تكون فيها المعلومات المتعلقة بالظروف والقرارات والأعمال الحالية متاحة ومنظورة ومفهومة لكل المشاركين في السوق.

◄ الإفصاح: عملية توفير المعلومات، وجعل القرارات المتصلة بالسياسة المتبعة من جانب البنك معروفة ومعلومة من خلال النشر في الوقت المناسب.

◄ **منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)** : هي مجموعة من دول العالم المختلفة تأسست في العام ١٩٦٠ تعمل من أجل الإسهام في تنمية الاقتصاد العالمي، وتضم في عضويتها (٣٠) دولة من الدول المتقدمة التي تلتزم بالديمقراطية واقتصاد السوق ومقرها العاصمة الفرنسية (باريس) .

الإطار النظري:

بدأ الاهتمام بالحوكمة بعد حصول العديد من الأزمات الاقتصادية في الأسواق المالية، مثل: الأزمة المالية التشيلية في السبعينيات من القرن التاسع عشر، والأزمة المالية الآسيوية عام ١٩٩٧م، والأزمة المالية الروسية عام ١٩٩٨ ومعظمها كان نتيجة للفساد

في العديد من الشركات الكبرى، والتي أدى إلى إفلاسها، وذلك بعد أن تبين أن التقارير المالية للعديد من الشركات الكبرى لا تعبر عن الموقف المالي الحقيقي لتلك الشركات، وذلك راجع للتواطؤ بين هذه الشركات ومدققي الحسابات، ولا ننسى أزمة سوق المناخ الكويتي عام ١٩٨٢ التي أدت إلى إفلاس العديد من رجال الأعمال في الكويت. ولتفادي الأزمات العالمية فقد اقترحت دول مجلس التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) مجموعة من المبادئ لحوكمة الشركات، إذ كونت فريق عمل لوضع مبادئ لحوكمة الشركات، **واُعتمدت تلك المبادئ في اجتماع لتلك الدول خلال مؤتمر (بازل) للفترة من ٢٦ – ٢٧ مايو ١٩٩٩م، والتي عُدِّلت في العامين ٢٠٠٤ و ٢٠٠٦ وقد كان مفادها**:

♦ أن يكون أعضاء مجلس الإدارة مؤهلين تماماً لمراكزهم، وأن يكونوا قادرين على إدارة البنك، وعلى صياغة إستراتيجية العمل فيه، وتجنب تضارب المصالح، وان يقوموا بإعادة هيكلة للمجلس بناء على الكفاءة وان يكونوا على دراية كافية بالأنشطة المالية للبنك، وان يقوموا بتشكيل لجان مراجعة داخلية وخارجية بالتعاون مع مراقبي الحسابات، ومراجعة تقاريرهم والأخذ بالقرارات التصحيحية المنبثقة عن هذه اللجان وحمايتهم، وتشكيل إدارة مخاطر الائتمان ولجان تنظيم الأجور ومبادئ التعيين، بما يتماشى مع أهداف البنك واستراتيجياته.

♦ مراقبة مجلس الإدارة للأهداف والاستراتيجيات للبنك ومعايير العمل ومصالح المساهمين والمودعين.

♦ تحديد المسؤوليات من مجلس الإدارة بوضع أنفسهم والإدارة العليا والمديرين تحت القانون والمحاسبة في حالة وقوعهم بالخطأ.

♦ التأكد من وجود مفاهيم ومبادئ تتوافق في تنفيذها مع سياسة المجلس، وان يمتلك المجلس والإدارة العليا والمديرون المهارات اللازمة لإدارة أعمال البنك وفقاً لنظام الرقابة الداخلي.

♦ استقلالية مراقب الحسابات وإقرار أهمية وظيفة مراجع الحسابات الداخلية والخارجية، وذلك من اجل إخراج قوائم مالية تمثل حقيقة الوضع القائم في البنك، وان يتم الإخضاع عن هذه القوائم للمساهمين.

♦ إيجاد سياسات للأجور والحوافز تتناسب مع أهداف البنك على المدى الطويل.

♦ أن يكون هناك شفافية في البنوك ليتمكن المساهمون من مراقبة الوضع الحقيقي للبنك، وان يتم إصدار تقارير دورية، وإعلانها بشكل مستمر عبر (الانترنت) والإعلام.

♦ على مجلس الإدارة أن يعمل من خلال البيئة التشريعية والقانونية للبنك، وان يتفهم هيكل عمليات البنك في كافة أعماله المصرفية، بما في ذلك التي تقع خارج النطاق القانوني للسيادة التي يعمل في ظلها البنك.

وبناء على الدور الحيوي المهم الذي تقوم به البنوك في أي اقتصاد لأي دولة في العالم، فان تطبيق الحوكمة للبنوك يعد في غاية الأهمية من أجل سلامة هذه البنوك، ومن أجل تحقيق الكفاءة في الأداء ولدعم دور البنوك في خدمة الاقتصاد الوطني، ويرى الخبراء المصرفيون بأن هذا لا يتم إلا من خلال تطوير الهياكل الداخلية للبنوك، بما يحقق الاستقلالية والشفافية وينسجم معهما وصولاً إلى أداء متميز مع وجود قوانين واضحة تحدد دور لجان الرقابة الداخلية والخارجية للبنوك، ووفقا للجنة (بازل) فإن الحكومة من المنظور المصرفي يجب أن تتضمن الطريقة التي تدار بها البنوك من خلال وضع الأهداف الرئيسية للبنوك، وإدارة عملياتها اليومية، وأنشطتها اليومية من تعاملات سليمة تحمي مصالح المساهمين وفقاً للقوانين والتشريعات البنكية وهيئة الرقابة البنكية في سلطة النقد الفلسطينية. **ولا بد من توافر مجموعة من العناصر الأساسية لدعم التطبيق السليم في البنوك**:

♦ وضع أهداف إستراتيجية ومجموعة قيم ومبادئ تكون معلومة لجميع العاملين في البنك.

♦ وضع سياسات واضحة قابلة للتغيير.

♦ الكفاءة العالية لأعضاء مجالس الإدارة والإدارة العليا.

♦ مراقبة دائمة لانشطة البنك.

♦ التغذية الراجعة لتقارير الرقابة الداخلية والخارجية.

♦ الحماية الكاملة لمعد التقرير.

♦ إيجاد نظام للحوافز والترقيات يطّلع عليه جميع العاملين.

♦ الشفافية والإفصاح عند التطبيق.

الدور الذي قامت به سلطة النقد الفلسطينية لتعزيز مبادئ الحوكمة:

♦ إصدار إرشادات للبنوك حول كيفية ممارسة عملية الحوكمة.

♦ إصدار دليل القواعد والممارسات الفضلى لحوكمة المصارف في فلسطين.

♦ إعداد الندوات والمؤتمرات للتعريف بالحوكمة، وعملت على تشجيع البحث العلمي في هذا المجال.

- إصدار تعليمات بإعداد اللجان التي يجب أن تنبثق عن مجالس الإدارة.
- استحداث مكاتب مستقلة مثل: مكتب أخلاقيات العمل، ومكتب التظلمات، ومكتب المستشار القانوني، ومكتب المدقق الداخلي.
- وضع معايير مهنية لاختيار المدقق الخارجي.

الدراسات السابقة:

عبد الرحمن (٢٠١٠) ، بحث بعنوان: قياس مدى تحقيق الشفافية والإفصاح في التقارير المالية المنشورة –مدخل ضبط المعايير السعودية– يهدف البحث إلى التعرف إلى مستوى الشفافية والإفصاح في الشركات المساهمة السعودية، وروجعت الأدبيات المحاسبية للتعرف على أهمية الشفافية وكيفية تحقيقها، والآليات الواجب اتباعها لتحقيق الشفافية وما الجهود المبذولة من قبل هيئة سوق المال السعودي تجاه تحقيق الشفافية، وأهمية ضبط معايير المحاسبة السعودية لتحقيق مزيد من الشفافية، وقد توصل الباحث إلى نتيجة مؤداها ارتفاع مستوى الشفافية في السوق السعودي بالمقارنة بالأسواق الناشئة الأخرى، وتقارب مستوى الشفافية بين القطاعات المختلفة، وهذا يعنى التزام الشركات بما تقرره هيئة سوق المال السعودي.

دراسة **صيام** (٢٠٠٩) ، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى دور الحاكمية المؤسسية في الحد من تداعيات الأزمة المالية العالمية، وذلك بالتطبيق على الشركات العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية والمدرجة في (بورصة عمان) ، حيث اختبرت الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحاكمية المؤسسية للشركات والحد من تداعيات الأزمة المالية العالمية، وبعد تطبيق أدوات الدراسة تم التوصل إلى أن هناك علاقة بين الحاكمية المؤسسية للشركات المدرجة في بورصة عمان في الحد من تداعيات الأزمة المالية العالمية، بالإضافة إلى مجموعة من النتائج الوصفية ذات العلاقة بالدراسة.

دراسة **دهمش** (٢٠٠٨) ، هدفت هذه الدراسة إلى تطوير نظام الحاكمية المؤسسية الذي يوصى بتطبيقه في الشركات المساهمة العامة الأردنية لتعزيز استقلالية مدقق الحسابات القانوني، واختبار مدى إدراك مدقق الحسابات في الأردن لمفهوم الحاكمية المؤسسية، ودراسة مدى اهتمام مدقق الحسابات بمراجعة كفاءة نظام الحاكمة المؤسسية المطبق في الشركات المساهمة العامة الأردنية وأثر كفاءة النظام على استقلالية مدقق الحسابات. وتوصل الباحث إلى أنه يوجد إدراك جيد من قبل مدقق الحسابات في الأردن لمفهوم

الحاكمية المؤسسية، وأنه يهتم بدراسة كفاءة نظام الحاكمية المؤسسية للشركة موضع التدقيق وتقييمه. كما توصل إلى أهداف نظام الحاكمية المؤسسية المعززة لاستقلالية مدقق الحسابات ومقوماته ومبادئه من وجهة نظر المدقق.

دراسة **شلبي، منهل** (٢٠٠٨) ، هدفت الدراسة إلى تطويع نظام حوكمة الشركات ليتلاءم مع المؤسسة الحكومية العراقية، واعتمدت الدراسة فرضية مفادها: (يعتمد مستوى أداء المنظور الاستراتيجي لنظام الحوكمة على مدى العمل طبقا لأبعاد المنظور ذاته). وتوصل البحث إلى مجموعة نتائج أهمها:

- إمكانية بناء منظور استراتيجي لنظام الحوكمة في المؤسسة العراقية.
- افتقار الجامعة إلى جوانب مهمة من متطلبات تنفيذ الحوكمة خاصة فيما يتعلق بالشفافية والإفصاح والرقابة من خلال الحوافز والمكافآت ونظم التدقيق والمشاركة.
- ضعف استجابة الجامعة إلى بعض المتطلبات الأساسية للحوكمة، وخاصة فيما يتعلق منها بالشفافية والإفصاح والمشاركة والعدالة، وتنعكس سلباً على إمكانية السيطرة على بعض حالات الفساد الإداري.

دراسة **القشي، الخطيب** (٢٠٠٦) ، وهي بعنوان الحاكمية بين المفهوم وإمكانية تطبيقها على ارض الواقع في الشركات المدرجة في الأسواق المالية، وعمدت هذه الدراسة إلى تحليل أسباب انهيارات بعض الشركات الكبرى لثبوت تلاعبها في القوائم المالية المعلنة، وأشارت إلى التغيرات الحديثة على الحاكمية المؤسسية وإمكانية التطبيق على أرض الواقع وتوصلت بنتائجها إلى الآتي:

- وجود قصور في معايير التدقيق والمحاسبة وأخلاقيات العمل.
- قيام شركات التدقيق بعدة مخالفات من خلال قيامها بالأعمال المزدوجة.
- قصور السوق المالي في الرقابة على الشركات المدرجة.
- قصور في فهم مبادئ الحوكمة وتطبيقها.

دراسة **يوسف** (٢٠٠٤) ، هدفت إلى إلقاء الضوء على مفهوم اسلوب ممارسة سلطات الإدارة الرشيدة (الحوكمة) من خلال ورقة مقدمة بعنوان محددات الحوكمة ومعاييرها مع إشارة لنمط تطبيقها في مصر. ونظراً لكون الحوكمة أصبحت تحتل أهمية كبيرة على مستوى العالم الآن في ظل ما يشهده من تحول في نظامه، إذ تؤدي فيه الشركات الخاصة دوراً كبيراً ومؤثراً في هذا النظام، مع ضرورة مراقبة هذا الدور وتقويمه. وازداد هذا الموضوع في

مصر نظراً لازدياد دور شركات القطاع الخاصة في الاقتصاد المصري، بما يمثله ذلك من ضرورة متابعة أداء تلك الشركات، والوصول بأدائها إلى أفضل مستوى ممكن.

دراسة **خليل، داودي** (٢٠٠٣) ، وقد تكلمت عن الانهيارات المالية لبعض أقطاب الشركات الأمريكية خلال سنة ٢٠٠٢ وما قبلها في دول أخرى، وكان الاهتمام بعد ذلك بالحوكمة نتج عنه تحسين في الكفاءة الاقتصادية وأسفر عنه التوصيات الآتية:

- العمل على تطوير التشريعات في الدول النامية وفقا لأفضل الممارسات الدولية، وإعداد الأطر القانونية والرقابة اللازمة، وبخاصة فيما يتعلق بإرشادات لجنة (بازل) ذات الصلة.
- ضرورة تعيين أعضاء مستقلين غير تنفيذيين في مجلس الإدارة بالعدد الكافي الذي يضمن التوازن داخل المجلس.
- تكوين لجان منبثقة عن مجلس الإدارة.
- تقديم تقارير مالية عن المركز المالي.

دراسة **درويش** (٢٠٠٣) ، تناولت هذه الدراسة دور الإفصاح المحاسبي في التطبيق الفعال لحوكمة الشركات وذلك من خلال التعرف إلى أهمية الإفصاح المحاسبي في تطبيق مبادئ الحكومة مع عرض تجارب بعض الدول، وقد خلصت الدراسة إلي مجموعة من النتائج، أهمها: وجود دور فعال للإفصاح المحاسبي والشفافية في تطبيق مبادئ الحوكمة، وخاصة في مصر وأن ذلك يؤثر بشكل إيجابي علي البورصات وتحسين أداء الشركات.

دراسة **فوزي** (٢٠٠٣) ، تناولت هذه الدراسة تقويم القواعد والمعايير والقوانين المنظمة لحوكمة الشركات في مصر، وكذالك الجوانب المختلفة لسوق المال، وقد خلصت الدراسة إلي مجموعة من النتائج، منها أهمية صدور قواعد الإفصاح الجديد والتي أحكمت الرقابة علي الاتجار بالمعلومات الداخلية، وأدت إلي تطوير متطلبات الإفصاح عن المعلومات المالية وغير المالية والاهتمام بالإفصاح الإلكتروني، وأهمية تفضيل دور لجان المراجعة في الشركات، علاوة علي الدور الفعال لسوق المال في تفعيل الحوكمة.

الطريقة والإجراءات:

حدَّد الباحث مجتمع الدراسة والعينة ووصفها وشرح الخطوات والإجراءات العملية التي اتبعها في بناء أداة الدراسة، ثم إجراءات صدق أداة الدراسة وثباتها، ثم شرح مخطط تصميم الدراسة ومتغيراتها والإشارة إلى أنواع الاختبارات الإحصائية التي استخدمت في الدراسة.

مجتمع الدراسة:

تشكل مجتمع الدراسة من البنوك العاملة في فلسطين.

عينة الدراسة:

بلغ حجم عينة الدراسة المستردة من (٥٨) مبحوثاً من فروع البنوك العاملة في فلسطين، إذ وُزعت (٩٣) استبانة تمثل عينية الدراسة، وهي عينة هدفية على الفروع العاملة في فلسطين من أجل تعبئتها من قبل مديري الفروع لكن عند جمع الاستبانات من أجل عملية التحليل الإحصائي، استبعدت الاستبانات المتعلقة بالبنك العربي وذلك لقلتها بالنسبة لفروع البنك العربي العاملة في فلسطين، إذ وصل منها (٤) استبانات من أصل (٢٣) استبانة أُرسلت للبنك، وبما أن البنك العربي يعد من البنوك الفاعلة والمؤثرة في الاقتصاد الفلسطيني فان هذا العدد لا يعبر عنه، كذلك أُستبعدت استبانتان بسبب عدم تحديد اسم البنك الواردة منه هذه الاستبانات، لذا أصبح عدد الاستبانات التي أُعتمدت من أجل التحليل (٥٢) استبانة ودُمج كل من بنك الأقصى الإسلامي وبنك فلسطين الدولي والبنك التجاري الأردني في متغير واحد هو (غير ذلك) بسبب استلام استبانه واحدة من كل بنك، وقد راعى الباحث عند اختيار العينة التوزيع حسب البنك وتحقق الهدف، بحيث اختيرت العينة باستخدام أسلوب العينة المقصودة من أجل جمع البيانات الإحصائية. والجدول الآتي يبين توزيع عينة الدراسة على الفروع المختلفة.

الجدول (١)

وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير البنك

البنك	التكرار	النسبة المئوية
القاهرة عمان	٧	٪١٣,٥
الإسلامي العربي	١٢	٪٢٣,١
فلسطين	١٠	٪١٩,٢
الأردن	٦	٪١١,٥
الإسلامي الفلسطيني	٥	٪٩,٦
القدس	٤	٪٧,٧
الأردني الكويتي	٣	٪٥,٨
الأهلي الأردني	٢	٪٣,٨
غير ذلك	٣	٪٥,٨
المجموع	٥٢	٪١٠٠,٠

أداة الدراسة:

طوَّر الباحث استبانة خاصة من أجل معرفة مدى تطبيق مبادئ الحوكمة في البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر مديري هذه الفروع، وقد اشتملت أداة الدراسة على جزئين أساسيين هما:

- **أولا: البيانات المتعلقة باسم البنك.**
- **ثانيا: تكون هذا الجزء من جميع فقرات الاستبانة،** والبالغ عددها (٥٢) فقرة موزعة على سبعة مجالات رئيسة هي: مجال مجالس الإدارة للبنوك وعدد فقراته (١٨) ، ومجال اللجان المعاونة لمجالس الإدارة وعدد فقراته (٥) ، ومجال الالتزام والتوافق مع المعايير وعدد فقراته (٦) ، ومجال الإدارة العليا (الإدارة التنفيذية) وعدد فقراته (٦) ، ومجال الشفافية وتوفير المعلومات وعدد فقراته (٨) ، ومجال الاستقلالية وعدد فقراته (٤) ، ومجال أخلاقيات العمل وعدد فقراته (٥) ، والجدول الآتي يوضح توزيع فقرات أداة الدراسة على مجالاتها.

الجدول (٢)

توزيع أداة الدراسة على مجالاتها المختلفة

المجالات	أرقام الفقرات كما وردت في الاستبانة	عدد الفقرات
مجال مجالس الإدارة للبنوك	١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦،٧،٨،٩،١٠،١١،١٢،١٣،١٤،١٥،١٦،١٧،١٨	١٨
مجال اللجان المعاونة لمجلس الإدارة	١، ٢، ٣، ٤، ٥	٥
مجال الالتزام والتوافق مع المعايير	١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦	٦
مجال الإدارة العليا (الإدارة التنفيذية)	١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦	٦
مجال الشفافية وتوفير المعلومات	١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦،٧،٨	٨
مجال الاستقلالية	١، ٢، ٣، ٤	٤
مجال أخلاقيات العمل	١، ٢، ٣، ٤، ٥	٥
المجموع		٥٢

ثبات أداة الدراسة:

معامل ثبات الاستبانة:

يعرف الثبات بأنه الدقة في تقدير العلامة الحقيقية للفرد على السمة التي يقيسها الاختبار، وثبات أداة الدراسة التي استخدمها الباحث هي حسب معامل الثبات باستخدام معادلة (كرونباخ ألفا) فكان ٠,٨٥ على جميع فقرات الاستبانة، وهو مناسب للتحليل الإحصائي ولأغراض الدراسة.

إجراءات الدراسة:

قام الباحث بالإجراءات الآتية:

- تأهيل الاستبانة بصورتها النهائية، بعد أن عُرضت على ثلاثة محكمين اثنين منهم من أعضاء اللجنة الفنية للحوكمة في فلسطين.
- تحديد أفراد عينة الدراسة.
- توزيع الاستبانة على أفراد عينة الدراسة، وبعد جمع الاستبانات الموزعة فُرغت في جداول خاصة من أجل معالجتها.

تصميم الدراسة:

استخدم الباحث أسلوبِ المنهج الوصفي التحليلي لدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة وجمع المعلومات واُستخدم التحليل الإحصائي لفحص الفرضيات بهدف تفسير النتائج **وشملت الدراسة المتغيرات الآتية:**

- **المتغيرات المستقلة:**

- متغير البنك وقُسمت إلى تسعة مستويات تمثل أسماء البنوك العاملة في فلسطين التي اُستلمت الاستبانات منها.

- **المتغيرات التابعة:** وتمثلت في الاستجابة على فقرات الاستبانة المتعلقة بالمجالات المختلفة المتعلقة بتطبيق مبدأ الحوكمة في البنوك العاملة في فلسطين، ومن أجل معالجة البيانات اُستخدم برنامج الرزم إلاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك باستخدام المعالجات الآتية:

- التكرارات والنسب المئوية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- اختبار تحليل التباين الأحادي.
- معادلة (كرونباخ ألفا) لاستخراج معامل الثبات.

نتائج الدراسة:

التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات الإحصائية:

وهي تتناول الإجابة عن فرضيات الدراسة وفحصها إحصائياً على برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وفيما يأتي عرض النتائج التي توصلت إليها

الدراسة. ولكن قبل أن نبدأ بالتحليل الإحصائي نود الإجابة عن السؤال الرئيسي للدراسة وهو: «**ما مدى تطبيق مبدأ الحوكمة في البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر مديري الفروع لهذه البنوك**»

للإجابة عن هذا السؤال حسبت المتوسطات الحسابية والمتوسطات الحسابية باعتبارها نسباً مئوية لمديري الفروع للبنوك العاملة في فلسطين.

- إذا كانت النسبة المئوية ٨٠٪ فأكثر اعتبرت درجة التطبيق كبيرة جدا.
- إذا كانت النسبة المئوية ٧٠– ٧٩,٩٪ اعتبرت درجة التطبيق كبيرة.
- إذا كانت النسبة المئوية ٦٠ – ٦٩,٩٪ اعتبرت درجة التطبيق متوسطة.
- إذا كانت النسبة المئوية اقل من ٥٩,٩٪ اعتبرت درجة التطبيق معدومة.

ونتائج الجداول من ٣ – ١٠ تبين ذلك:

الجدول (٣)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية مجال مجالس الإدارة للبنوك

الرقم	الرقم بالاستبانة	الفقرة	المتوسطات	النسبة المئوية	درجة التطبيق
١	١	باعتقادي أن أعضاء مجلس الإدارة مؤهلين تماما لمراكزهم.	٤,٠٣٨٥	٨٠,٧٧	كبيره جدا
٢	٢	يقوم أعضاء مجلس الإدارة بصياغة إستراتيجية العمل في البنك بدون تضارب في المصالح.	٤,٠٣٨٥	٨٠,٧٧	كبيره جدا
٣	٣	يقوم أعضاء مجلس الإدارة بصياغة إستراتيجية العمل في البنك بعيدا عن سياسة المخاطر.	٣	٦٠	متوسطه
٤	٤	يقوم أعضاء مجلس الإدارة بصياغة إستراتيجية العمل في البنك بدراية كافية بمبادئ وأسس الأنشطة المالية للبنك التي يجب إتباعها وبالبيئة التشريعية لها	٤,١١٥٤	٨٢,٣٠٨	كبيره جدا
٥	٥	يوجد هيكل إداري يشجع على المحاسبة ويحدد المسؤوليات.	٤	٨٠	كبيره جدا
٦	٦	يقوم مجلس الإدارة بوضع الاستراتيجيات الخاصة بالبنك كالتوجهات العامة والرؤيا والرسالة الخاصة بالبنك.	٤,٥٣٨٥	٩٠,٧٧	كبيره جدا
٧	٧	يتخذ مجلس الإدارة القرارات الخاصة بتعيين المدير العام والمدراء التنفيذيين والقرارات الخاصة بفصلهم.	٤,٣٨٤٦	٨٧,٦٩٢	كبيره جدا
٨	٨	يقوم مجلس الإدارة بمراقبة ومتابعة أعمال الإدارة العليا في البنك	٤,٣٦٥٤	٨٧,٣٠٨	كبيره جدا
٩	٩	يقوم مجلس الإدارة بالموافقة على السياسات الخاصة بمنح التسهيلات الائتمانية.	٤,١٩٢٣	٨٣,٨٤٦	كبيره جدا

الرقم	الرقم بالاستبانة	الفقرة	المتوسطات	النسبة المئوية	درجة التطبيق
١٠	١٠	يقوم مجلس الإدارة بالموافقة على السياسات الخاصة بالتوظيفات الرئيسية في البنك.	٤,١٥٣٨	٨٣,٠٧٦	كبيره جدا
١١	١١	يهتم المجلس بمصالح المساهمين.	٤,١٧٣١	٨٣,٤٦٢	كبيره جدا
١٢	١٢	يقوم المجلس بالتأكد من قيام البنك بالتقيد بالقوانين والأنظمة الخاصة بالبنوك.	٤,٢٥	٨٥	كبيره جدا
١٣	١٣	يقوم المجلس بمتابعة أعمال الإدارة من خلال اللجان المنبثقة عنه.	٤,٢٦٩٢	٨٥,٣٨٤	كبيره جدا
١٤	١٤	لدى المجلس القدرة على تحدي الإدارة العليا عند الضرورة.	٣,٦٧٣١	٧٣,٤٦٢	كبيره
١٥	١٥	يقوم المجلس بدراسة مقترحات الإدارة والموافقة عليها أو تعديلها أو تقديم بدائل عنها	٣,٩٤٢٣	٧٨,٨٤٦	كبيره
١٦	١٦	لدى المجلس خبرات بنكية.	٣,٨٦٥٤	٧٧,٣٠٨	كبيره
١٧	١٧	لدى المجلس خبرات في مجالات أخرى.	٤,١٧٣١	٨٣,٤٦٢	كبيره جدا
١٨	١٨	يلعب المجلس دورا في المسؤولية الاجتماعية.	٣,٨٤٦٢	٧٦,٩٢٤	كبيره
الدرجة الكلية			٤,٠٥٦٦	٨١,١٣٢	كبيره جدا

يتضح من الجدول (٣) أن درجة تطبيق الحوكمة في البنوك العاملة في فلسطين كانت كبيرة جداً على جميع الفقرات، باستثناء الفقرة الثالثة، وقد كانت درجة التطبيق متوسطة والفقرات (١٤،١٥، ١٦، ١٨) كانت درجة التطبيق كبيرة، في حين كانت درجة التطبيق كبيرة جدا على الدرجة الكلية للفقرات، وذلك من وجهة نظر مديري الفروع للبنوك العاملة في فلسطين

الجدول (٤)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية مجال اللجان المعاونة لمجلس الإدارة

الرقم	الرقم بالاستبانة	الفقرة	المتوسطات	النسبة المئوية	درجة التطبيق
١	١	يوجد لجان خاصة بإدارة المخاطر.	٤,١٣٤٦	٨٢,٦٩٢	كبيره جدا
٢	٢	يوجد لجان مراجعة تتولى الإشراف على مراقبي البنوك سواء أكان من الداخليين أو الخارجيين.	٤,٠١٩٢	٨٠,٣٨٤	كبيره جدا
٣	٣	يوجد لجان مكافآت تتولى الإشراف على مكافآت الإدارة العليا وضمان اتفاقيتها مع أنظمة البنك.	٣,٦٩٢٣	٧٣,٨٤٦	كبيره

الرقم	الرقم بالاستبانة	الفقرة	المتوسطات	النسبة المئوية	درجة التطبيق
٤	٤	يوجد لجان ترشيحات لمتابعة تقارير الموظفين وترشيح الموظف ذي الكفاءة العالية لدرجة أعلى.	٣,٥٧٦٩	٧١,٥٣٨	كبيره
٥	٥	يوجد لجنة أجور تضع نظم الأجور ومبادئ تعيين للمديرين بما يتماشى مع أهداف البنك وإستراتيجية.	٣,٧٥	٧٥	كبيره
		الدرجة الكلية	٣,٨٣٤٦	٧٦,٦٩٢	كبيره

يتضح من الجدول (٤) أن درجة تطبيق الحوكمة في البنوك العاملة في فلسطين كانت كبيرة جداً على الفقرات (١، ٢) ، في حين كانت درجة التطبيق كبيرة على الفقرات (٥،٤،٣) وكذلك كانت درجة التطبيق كبيرة على الدرجة الكلية للفقرات، وذلك من وجهة نظر مديري الفروع للبنوك العاملة في فلسطين.

الجدول (٥)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية مجال الالتزام والتوافق مع المعايير

الرقم	الرقم بالاستبانة	الفقرة	المتوسطات	النسبة المئوية	درجة التطبيق
١	١	مجلس الإدارة يوفر الحماية الملائمة للعاملين الذين يعدون تقارير عن ممارسات غير قانونية.	٣,٧١١٥	٧٤,٢٣	كبيره
٢	٢	لا يوجد مزايا تفضيلية للأشخاص ذوي الصلة بأعضاء مجلس الإدارة العليا.	٤,٥١٩٢	٩٠,٣٨٤	كبيره جدا
٣	٣	لا يوجد مزايا تفضيلية للأشخاص ذات الصلة بالمديرين التنفيذيين أو مساعديهم.	٣,٨٢٦٩	٧٦,٥٣٨	كبيره
٤	٤	يوجد استفادة من تجارب المؤسسات الأخرى بالإدارة لتطوير استراتيجيات المؤسسة.	٣,٩٦١٥	٧٩,٢٣	كبيره
٥	٥	يوجد نظام قوي للرقابة الداخلية.	٤,١٧٣١	٨٣,٤٦٢	كبيره جدا
٦	٦	لدي اطلاع على معايير ومبادئ الحوكمة للمصارف.	٣,٩٠٣٨	٧٨,٠٧٦	كبيره
		الدرجة الكلية	٤,٠١٦	٨٠,٣٢	كبيره جدا

يتضح من الجدول (٥) أن درجة تطبيق الحوكمة في البنوك العاملة في فلسطين كانت كبيرة جداً على الفقرات (٥،٢) ، وكانت درجة التطبيق كبيرة على الفقرات (٦،٤،٣،١) ، في حين كانت درجة التطبيق كبيرة جداً على الدرجة الكلية للفقرات، وذلك من وجهة نظر مديري الفروع للبنوك العاملة في فلسطين.

الجدول (٦)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمجال الإدارة العليا (الإدارة التنفيذية)

الرقم	الرقم بالاستبانة	الفقرة	المتوسطات	النسبة المئوية	درجة التطبيق
١	١	يقوم المدير العام بقيادة فريقه بصورة فعالة.	٤,٣٦٥٤	٨٧,٣٠٨	كبيره جدا
٢	٢	يساهم المدير العام في وضع رسالة البنك	٤,٣٦٥٤	٨٧,٣٠٨	كبيره جدا
٣	٣	يعمل على متابعة الخطة الإستراتيجية للبنك.	٤,٤٢٣١	٨٨,٤٦٢	كبيره جدا
٤	٤	يعرف المدير العام بماذا يتوقع من الموظفين.	٤,٠٣٨٥	٨٠,٧٧	كبيره جدا
٥	٥	يضع المدير العام مقاييس أداء عالية ويظهر ثقته في قدرات العاملين للوصول لهذه الأهداف.	٤,١٣٤٦	٨٢,٦٩٢	كبيره جدا
		يساعد في وضع الخطة عن طريق سؤال الدوائر المخلفة لاقتراح خططهم ثم يضع اقتراح للخطة العامة للبنك.	٤,٠٧٦٩	٨١,٥٣٨	كبيره جدا
الدرجة الكلية			٤,٢٣٤٠	٨٤,٦٨	كبير جدا

يتضح من الجدول (٦) أن درجة تطبيق الحوكمة في البنوك العاملة في فلسطين كانت كبيرة جداً على جميع الفقرات وكذلك كانت درجة التطبيق كبيرة جدا على الدرجة الكلية للفقرات وذلك من وجهة نظر مديري الفروع للبنوك العاملة في فلسطين.

الجدول (٧)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمجال الشفافية وتوفير المعلومات

الرقم	الرقم بالاستبانة	الفقرة	المتوسطات	النسبة المئوية	درجة التطبيق
١	١	المساهمون في السوق يراقبون بشكل صحيح وفعال أداء إدارة البنوك.	٣,٥١٩٢	٧٠,٣٨٤	كبيره
٢	٢	يتم الإفصاح عن التقارير الدورية والسنوية في الوقت المناسب والدقيق من خلال موقع البنك على الانترنت.	٤,٠٩٦٢	٨١,٩٢٤	كبيره جدا
٣	٣	يتم الإفصاح للمساهمين عن البيانات المالية في حال التعرض للمخاطر.	٣,٨٢٦٩	٧٦,٥٣٨	كبيره
٤	٤	يتم الإفصاح عن هيكل الحوافز وسياسات الأجور للعاملين والمديرين.	٣,٥١٩٢	٧٠,٣٨٤	كبيره
٥	٥	يتم إعطاء القروض للبعض دون مراعاة للشروط الواجب توافرها لمنح القروض.	٢,٢١١٥	٤٤,٢٣	معدومة
٦	٦	يوجد شفافية عالية في إدارة البنك.	٣,٩٢٣١	٧٨,٤٦٢	كبيره
٧	٧	يستطيع عامة الشعب الحصول على المعلومات الوافية عن هيكل البنك وأهدافه.	٣,٦٧٣١	٧٣,٤٦٢	كبيره

الرقم	الرقم بالاستبانة	الفقرة	المتوسطات	النسبة المئوية	درجة التطبيق
٨	٨	المعلومات المتعلقة بنظام الحوافز والعلاوات الخاص بالبنك متاحة لجميع الموظفين للاطلاع عليه.	٣,٢٥	٦٥	متوسطه
		الدرجة الكلية	٣,٠٥٢٤	٧٠,٠٤٨	كبيره

يتضح من الجدول (٧) أن درجة تطبيق الحوكمة في البنوك العاملة في فلسطين كانت كبيره جدا على الفقرة (٣) . وكانت درجة التطبيق متوسطة على الفقرة (٨) ، في حين كانت درجة التطبيق كبيرة على الفقرات (٧،٦،٤،٣) وكانت درجة التطبيق معدومة على الفقرة (٥) من فقرات هذا المجال، وكذلك كانت كبيرة على الدرجة الكلية على الدرجة الكلية للفقرات، وذلك من وجهة نظر مديري الفروع للبنوك العاملة في فلسطين.

الجدول (٨)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمجال الاستقلالية

الرقم	الرقم بالاستبانة	الفقرة	المتوسطات	النسبة المئوية	درجة التطبيق
١	١	يتمتع المديرون التنفيذيون بالقدرة على إصدار الإحكام بصفة مستقلة عن رؤية الإدارة وكبار المساهمين.	٣,١٥٣٨	٦٣,٠٧٦	متوسطه
٢	٢	تتم مناقشة صريحة للمشاكل التي تتعرض لها المؤسسة (خاصة في حالات الفساد)	٣,٦٧٣١	٧٣,٤٦٢	كبيره
٣	٣	التشريعات القانونية المنظمة لعمل المصارف والبنوك داخل فلسطين مكتملة وممتازة	٣,٤٠٣٨	٦٨,٠٧٦	متوسطه
٤	٤	هناك وعي ثقافي مصرفي للموظفين	٣,٨٢٦٩	٧٦,٥٣٨	كبيره
		الدرجة الكلية	٣,٥١٤٤	٧٠,٢٨٨	كبيره

يتضح من الجدول (٨) أن درجة تطبيق الحوكمة في البنوك العاملة في فلسطين كانت كبيرة على الفقرات (٤،٢) وكذلك على الدرجة الكلية، وكانت درجة التطبيق متوسطة على الفقرات (٣،١) ، وذلك من وجهة نظر مديري الفروع للبنوك العاملة في فلسطين.

الجدول (٩)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمجال أخلاقيات العمل

الرقم	الرقم بالاستبانة	الفقرة	المتوسطات	النسبة المئوية	درجة التطبيق
١	١	يقوم البنك بتحديد ما يتوقع من الموظفين من سلوكيات.	٣,٨٤٦٢	٧٦,٩٢٤	كبيره
٢	٢	يعمل البنك على إرضاء كافة الأطراف ذات العلاقة بالبنك.	٣,٧١١٥	٧٤,٢٣	كبيره

الرقم	الرقم بالاستبانة	الفقرة	المتوسطات	النسبة المئوية	درجة التطبيق
٣	٣	يعمل البنك على خدمة حقوق العاملين.	٣,٨٨٤٦	٧٧,٦٩٢	كبيره
٤	٤	يعمل البنك على تحقيق العدالة.	٣,٧٦٩٢	٧٥,٣٨٤	كبيره
٥	٥	يقوم البنك بالمشاركة الفعالة بتقديم خدمات مجانية للمجتمع المحلي.	٣,٨٤٦٢	٧٦,٩٢٤	كبيره
		الدرجة الكلية	٣,٨١١٥	٧٦,٢٣	كبيره

يتضح من الجدول (٩) أن درجة تطبيق الحوكمة في البنوك العاملة في فلسطين كانت كبيرة على جميع الفقرات للمجال، وكذلك كانت درجة التطبيق كبيرة على الدرجة الكلية للفقرات، وذلك من وجهة نظر مديري الفروع للبنوك العاملة في فلسطين.

الجدول (١٠)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكافة مجالات الدراسة

الرقم	المجال	المتوسطات	النسبة المئوية	درجة التطبيق
١	مجال مجالس الإدارة للبنوك.	٤,٠٥٦٦	٨١,١٣٢	كبيره جدا
٢	مجال اللجان المعاونة لمجلس الإدارة.	٣,٨٣٤٦	٧٦,٦٩٢	كبيره
٣	مجال الالتزام والتوافق مع المعايير.	٤,٠١٦	٨٠,٣٢	كبيره جدا
٤	مجال الإدارة العليا (الإدارة التنفيذية) .	٤,٢٣٤	٨٤,٦٨	كبيره جدا
٥	مجال الشفافية وتوفير المعلومات.	٣,٥٠٢٤	٧٠,٠٤٨	كبيره
٦	مجال الاستقلالية.	٣,٥١٤٤	٧٠,٢٨٨	كبيره
٧	مجال أخلاقيات العمل.	٣,٨١١٥	٧٦,٢٣	كبيره
	الدرجة الكلية	٣,٨٧٤٨	٧٧,٤٩٦	كبيره

يتضح من الجدول (١٠) أن درجة تطبيق الحوكمة في البنوك العاملة في فلسطين كانت كبيرة جداً على مجال مجالس الإدارة ومجال الالتزام والتوافق مع المعايير وكذلك مجال الإدارة العليا، وكانت درجة التطبيق كبيرة على مجال الشفافية وتوفير المعلومات ومجال الاستقلالية، وكذلك مجال أخلاقيات العمل، في حين يتضح من خلال الجدول أن درجة التطبيق كبيرة على المجال الكلي على الدرجة الكلية الفقرات وذلك من وجهة نظر مديري الفروع للبنوك العاملة في فلسطين.

اختبار الفرضيات الإحصائية:

◄ **الفرضية**: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α = ٠,٠٥) من وجهة نظر مديري الفروع للبنوك العاملة في فلسطين في تطبيق مبدأ الحوكمة في البنوك تبعا لمتغير البنك

من أجل اختبار هذه الفرضية حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة وجهة نظر مديري الفروع للبنوك العاملة في فلسطين في تطبيق مبدأ الحوكمة في البنوك تبعا لمتغير البنك.

الجدول (١١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير البنك على كافة المجالات

المجالات	البنك	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مجال مجالس الإدارة للبنوك	القاهرة عمان	٧	٣,٧٠٦٣	٠,٢١٩٢٣
	الإسلامي العربي	١٢	٤,١٦٦٧	٠,٣٥٤٥٤
	فلسطين	١٠	٣,٨٧٧٨	٠,٥٠٧٠٢
	الأردن	٦	٤,٤٥٣٧	٠,٤٣٨٠٣
	الإسلامي الفلسطيني	٥	٤,٠٢٢٢	٠,٢٥٠٣١
	القدس	٤	٤,١١١١	٠,٣١٧٥٣
	الأردني الكويتي	٣	٤,٤٠٧٤	٠,٥٥٩٢٥
	الأهلي الأردني	٢	٤,١١١١	٠,١٥٧١٣
	غير ذلك	٣	٣,٨٣٣٣	٠,٢٩٣٩٧
مجال اللجان المعاونة لمجلس الإدارة	القاهرة عمان	٧	٣,٦٢٨٦	٠,٥٣٤٥٢
	الإسلامي العربي	١٢	٤,٠٥	٠,٥١٢٥٧
	فلسطين	١٠	٣,٥	٠,٥٣٥٤١
	الأردن	٦	٤,٢	٠,٦٩٢٨٢
	الإسلامي الفلسطيني	٥	٣,٥٦	٠,٥٥٤٩٨
	القدس	٤	٣,٩	٠,٢٥٨٢
	الأردني الكويتي	٣	٤,٤٦٦٧	٠,٥٠٣٣٢
	الأهلي الأردني	٢	٤	٠,٠
	غير ذلك	٣	٣,٤٦٦٧	٠,٥٠٣٣٢
مجال الالتزام والتوافق مع المعايير	القاهرة عمان	٧	٣,٥٢٣٨	٠,٤٥٥٧١
	الإسلامي العربي	١٢	٣,٩٠٢٨	٠,٥١٤٧٢
	فلسطين	١٠	٣,٩١٦٧	٠,٦١٩٨٩

المجالات	البنك	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مجال الالتزام والتوافق مع المعايير	الأردن	٦	٤,٣٦١١	٠,٥٧١٧١
	الإسلامي الفلسطيني	٥	٣,٨	٠,٤٦٢٤٨
	القدس	٤	٣,٧٥	٠,١٦٦٦٧
	الأردني الكويتي	٣	٤,٥	٠,٣٣٣٣٣
	الأهلي الأردني	٢	٣,٨٣٣٣	٠,٤٧١٤
	غير ذلك	٣	٣,٣٣٣٣	٠,٩٢٧٩٦
مجال الإدارة العليا (الإدارة التنفيذية)	القاهرة عمان	٧	٣,٧١٤٣	٠,٤٠٥
	الإسلامي العربي	١٢	٤,٢٧٧٨	٠,٤٢٨٣٧
	فلسطين	١٠	٤,٢١٦٧	٠,٥٧٢٢٥
	الأردن	٦	٤,٥٥٥٦	٠,٥٦٤٣٧
	الإسلامي الفلسطيني	٥	٤,٦	٠,٤٨٠١٦
	القدس	٤	٤,٢٥	٠,٣٩٦٧٥
	الأردني الكويتي	٣	٤,٧٧٧٨	٠,٢٥٤٥٩
	الأهلي الأردني	٢	٤,٠٨٨٣٣	٠,٣٥٣٥٥
	غير ذلك	٣	٣,٦١١١	٠,٧٥١٥٤
مجال الشفافية وتوفير المعلومات	القاهرة عمان	٧	٣,١٤٢٩	٠,٣٠١٢٦
	الإسلامي العربي	١٢	٤,١٠٤٢	١,٧٢٦١٦
	فلسطين	١٠	٣,٥٥	٠,٤٨٣٠٥
	الأردن	٦	٣,٧٧٠٨	٠,٥٠٢٦
	الإسلامي الفلسطيني	٥	٣,٦٥	٠,٦٥٧٨٨
	القدس	٤	٣,٧١٨٨	٠,١٥٧٢٩
	الأردني الكويتي	٣	٤	٠,٥
	الأهلي الأردني	٢	٣,٣٧٥	٠,١٧٦٧٨
	غير ذلك	٣	٢,٩٥٨٣	٠,٢٦٠٢١
مجال الاستقلالية	القاهرة عمان	٧	٣,٢١٤٣	٠,٥٠٨٨٥
	الإسلامي العربي	١٢	٣,٣٧٥	٠,٧٤٢٣٩
	فلسطين	١٠	٣,٥٥	٠,٤٣٧٨
	الأردن	٦	٣,٦٦٦٧	٠,٨٨٩٧٦
	الإسلامي الفلسطيني	٥	٣,٦٥	٠,٥٤٧٧٢
	القدس	٤	٣,٣٧٥	٠,٤٣٣٠١
	الأردني الكويتي	٣	٤,١٦٦٧	٠,٢٨٨٦٨
	الأهلي الأردني	٢	٣,٨٧٥	٠,١٧٦٧٨
	غير ذلك	٣	٣,٤١٦٧	٠,١٤٤٣٤

المجالات	البنك	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مجال أخلاقيات العمل	القاهرة عمان	٧	٣,٢٨٥٧	٠,٥٠١٤٣
	الإسلامي العربي	١٢	٣,٨	٠,٨٠٤٥٣
	فلسطين	١٠	٣,٨٨	٠,٧١٩٢٦
	الأردن	٦	٣,٩٣٣٣	٠,٤٦٧٦٢
	الإسلامي الفلسطيني	٥	٤	٠,٦٧٨٢٣
	القدس	٤	٤,١	٠,٢
	الأردني الكويتي	٣	٤,٢	٠,٦٩٢٨٢
	الأهلي الأردني	٢	٤	٠,٠
	غير ذلك	٣	٣,٤	٠,٤
الدرجة الكلية	القاهرة عمان	٧	٣,٤٤٩٢	٠,٣٣٥٧٨
	الإسلامي العربي	١٢	٣,٨٨٨٣	٠,٤٣٩٠٤
	فلسطين	١٠	٣,٧٧٧٣	٠,٤٥٩٣
	الأردن	٦	٤,١٢٥٥	٠,٥٦١٧٩
	الإسلامي الفلسطيني	٥	٣,٨٨٦٧	٠,٤٤٥٠٤
	القدس	٤	٣,٨٧٧٥	٠,١١١٣١
	الأردني الكويتي	٣	٤,٣٥٩٨	٠,٤١١٩٤
	الأهلي الأردني	٢	٣,٨٨٧٩	٠,١٢٧٦٧
	غير ذلك	٣	٣,٤١٣٥	٠,٤٠٤٧١

يتضح من نتائج الجدول (١١) أن هناك فروقا في المتوسطات الحسابية في وجهة نظر مديري الفروع للبنوك العاملة في فلسطين في تطبيق مبدأ الحوكمة في البنوك تبعا لمتغير البنك. ولاختبار فيما إذا كانت هذه الفروق ذات دلالة إحصائية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي ونتائج الجدول (١٢) تبين ذلك.

الجدول (١٢)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية في وجهة مديري الفروع للبنوك العاملة في فلسطين في تطبيق مبدأ الحوكمة في البنوك تبعا لمتغير البنك

المتغير المجالات	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	متوسط الانحراف	«ف» المحسوبة	مستوى الدلالة المحسوب
مجال مجالس الإدارة للبنوك	بين المجموعات	٨	٢,٨١٣	٠,٣٥٢	٢,٣٩٢	٠,٠٣١
	داخل المجموعات	٤٣	٦,٣٢	٠,١٤٧		
	المجموع	٥١	٩,١٣٣			

المتغير المجالات	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	متوسط الانحراف	«ف» المحسوبة	مستوى الدلالة المحسوب
مجال اللجان المعاونة لمجلس الإدارة	بين المجموعات	٨	٤,٨٢٨	٠,٦٠٤	٢,١٥٧	٠,٠٥١
	داخل لمجموعات	٤٣	١٢,٠٣	٠,٢٨		
	المجموع	٥١	١٦,٨٥٨			
مجال الالتزام والتوافق مع المعايير	بين المجموعات	٨	٤,٤٤٩	٠,٥٥٦	١,٩٣٥	٠,٠٧٩
	داخل لمجموعات	٤٣	١٢,٣٥٩	٠,٢٨٧		
	المجموع	٥١	١٦,٨٠٨			
مجال الإدارة العليا (الإدارة التنفيذية)	بين المجموعات	٨	٥,٣٠٤	٠,٦٦٣	٢,٧٦٢	٠,٠١٥
	داخل لمجموعات	٤٣	١٠,٣٢١	٠,٢٤		
	المجموع	٥١	١٥,٦٢٦			
مجال الشفافية وتوفير المعلومات	بين المجموعات	٨	٤,٠٨	٠,٥١	٢,٦١	٠,٠٢
	داخل لمجموعات	٤٣	٨,٤٠٤	٠,١٩٥		
	المجموع	٥١	١٢,٤٨٤			
مجال الاستقلالية	بين المجموعات	٨	٢,٧٥	٠,٣٤٤	٠,٩٦٦	٠,٤٧٥
	داخل لمجموعات	٤٣	١٥,٣٠١	٠,٣٥٦		
	المجموع	٥١	١٨,٠٥٢			
مجال أخلاقيات العمل	بين المجموعات	٨	٣,٦١٥	٠,٤٥٢	١,١٠٣	٠,٣٨
	داخل لمجموعات	٤٣	١٧,٦١٨	٠,٥١		
	المجموع	٥١	٢١,٢٣٣			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	٨	٣,٠٠١	٠,٣٧٥	٢,٠٧٢	٠,٠٦
	داخل لمجموعات	٤٣	٧,٧٨٦	٠,١٨١		
	المجموع	٥١	١٠,٧٨٧			

يتضح من الجدول (١٢) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α = ٠,٠٥)، وذلك على مجال اللجان المعاونة لمجلس الإدارة ومجال الالتزام والتوافق مع المعايير وأيضا مجال الاستقلالية ومجال أخلاقيات العمل وكذلك على المجال الكلي، إذ بلغ مستوى الدلالة المحسوب على هذه المجالات أعلى من مستوى الدلالة المحدد بالفرضية الصفرية (α = ٠,٠٥) وهذا يدل على أنه لا يوجد اختلاف في وجهات النظر بين مديري الفروع في البنوك العاملة في فلسطين، في حين يتبين من الجدول (١٢) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α = ٠,٠٥) على مجال مجالس الإدارة للبنوك ومجال الإدارة العليا (الإدارة التنفيذية) ، وكذلك مجال الشفافية وتوفير المعلومات، وقد بلغ مستوى الدلالة المحسوب على هذه المجالات أقل من مستوى الدلالة المحدد بالفرضية الصفرية (α = ٠,٠٥) من أجل تبيان هذه الفروق اُستخدم اختبار المقارنات البعدية LSD ونتائج الجدول (١٣) تبين ذلك.

الجدول (١٣)

نتائج اختبار المقارنات البعدية LSD

المجال	البنك (I)	البنك (J)	Mean Difference I-J	مستوى الدلالة
مجال مجالس الإدارة للبنوك	القاهرة عمان	الإسلامي العربي	٠,٤٦٠٣-	٠,٠١٥*
		فلسطين	٠,١٧١٤-	٠,٣٦٩
		الأردن	٠,٧٤٧٤-	٠,٠٠١*
		الإسلامي الفلسطيني	٠,٣١٥٩-	٠,١٦٧
		القدس	٠,٤٠٤٨-	٠,٠٩٩
		الأردني الكويتي	٠,٧٠١١-	٠,٠١١*
		الأهلي الأردني	٠,٤٠٤٨-	٠,١٩٥
		غير ذلك	٠,١٢٧٠-	٠,٦٣٤
	الإسلامي العربي	القاهرة عمان	٠,٤٦٠٣	٠,٠١٥
		فلسطين	٠,٢٨٨٩	٠,٠٨٦
		الأردن	٠,٢٨٧٠-	٠,١٤٢
		الإسلامي الفلسطيني	٠,١٤٤٤	٠,٤٨٣
		القدس	٠,٠٥٥٦	٠,٨٠٣
		الأردني الكويتي	٠,٢٤٠٧-	٠,٣٣٦
		الأهلي الأردني	٠,٠٥٥٦	٠,٨٥٠
		غير ذلك	٠,٣٣٣٣	٠,١٨٥
	فلسطين	القاهرة عمان	٠,١٧١٤	٠,٣٦٩
		الإسلامي العربي	٠,٢٨٨٩-	٠,٠٨٦
		الأردن	٠,٥٧٥٩-	٠,٠٠٦*
		الإسلامي الفلسطيني	٠,١٤٤٤-	٠,٤٩٥
		القدس	٠,٢٣٣٣-	٠,٣٠٩
		الأردني الكويتي	٠,٥٢٩٦-	٠,٠٤٢*
		الأهلي الأردني	٠,٢٣٣٣-	٠,٤٣٦
		غير ذلك	٠,٠٤٤٤	٠,٨٦١
	الأردن	القاهرة عمان	٠,٧٤٧٤	٠,٠٠١*
		الإسلامي العربي	٠,٢٨٧٠	٠,١٤٢
		فلسطين	٠,٥٧٥٩	٠,٠٠٦*
		الإسلامي الفلسطيني	٠,٤٣١٥	٠,٠٧٠
		القدس	٠,٣٤٢٦	٠,١٧٣
		الأردني الكويتي	٠,٠٤٦٣	٠,٨٦٥

المجال	البنك (I)	البنك (J)	Mean Difference I-J	مستوى الدلالة
مجال مجالس الإدارة للبنوك	الأردن	الأهلي الأردني	٠,٣٤٢٦	٠,٢٨٠
		غير ذلك	٠,٦٢٠٤	٠,٠٢٧*
	الإسلامي الفلسطيني	القاهرة عمان	٠,٣١٥٩	٠,١٦٧
		الإسلامي العربي	-٠,١٤٤٤	٠,٤٨٣
		فلسطين	٠,١٤٤٤	٠,٤٩٥
		الأردن	-٠,٤٣١٥	٠,٠٧٠
		القدس	-٠,٠٨٨٩	٠,٧٣١
		الأردني الكويتي	-٠,٣٨٥٢	٠,١٧٦
		الأهلي الأردني	-٠,٠٨٨٩	٠,٧٨٣
		غير ذلك	٠,١٨٨٩	٠,٥٠٤
	القدس	القاهرة عمان	٠,٤٠٤٨	٠,٠٩٩
		الإسلامي العربي	-٠,٠٥٥٦	٠,٨٠٣
		فلسطين	٠,٢٣٣٣	٠,٣٠٩
		الأردن	-٠,٣٤٢٦	٠,١٧٣
		الإسلامي الفلسطيني	٠,٠٨٨٩	٠,٧٣١
		الأردني الكويتي	-٠,٢٩٦٣	٠,٣١٧
		الأهلي الأردني	٠,٠٠٠٠	١٠,٠٠٠
		غير ذلك	٠,٢٧٧٨	٠,٣٤٨
	الأردني الكويتي	القاهرة عمان	٠,٧٠١١	٠,٠١١
		الإسلامي العربي	٠,٢٤٠٧	٠,٣٣٦
		فلسطين	٠,٥٢٩٦	٠,٠٤٢
		الأردن	-٠,٠٤٦٣	٠,٨٦٥
		الإسلامي الفلسطيني	٠,٣٨٥٢	٠,١٧٦
		القدس	٠,٢٩٦٣	٠,٣١٧
		الأهلي الأردني	٠,٢٩٦٣	٠,٤٠٢
		غير ذلك	٠,٥٧٤١	٠,٠٧٤
	الأهلي الأردني	القاهرة عمان	٠,٤٠٤٨	٠,١٩٥
		الإسلامي العربي	-٠,٠٥٥٦	٠,٨٥٠
		فلسطين	٠,٢٣٣٣	٠,٤٣٦
		الأردن	-٠,٣٤٢٦	٠,٢٨٠
		الإسلامي الفلسطيني	٠,٠٨٨٩	٠,٧٨٣
		القدس	٠,٠٠٠٠	١٠,٠٠٠

المجال	البنك (I)	البنك (J)	Mean Difference I-J	مستوى الدلالة
مجال مجالس الإدارة للبنوك	الأهلي الأردني	الأردني الكويتي	٠,٢٩٦٣-	٠,٤٠٢
		غير ذلك	٠,٢٧٧٨	٠,٤٣٢
	غير ذلك	القاهرة عمان	٠,١٢٧٠	٠,٦٣٤
		الإسلامي العربي	٠,٣٣٣٣-	٠,١٨٥
		فلسطين	٠,٠٤٤٤-	٠,٨٦١
		الأردن	٠,٦٢٠٤-	٠,٠٢٧
		الإسلامي الفلسطيني	٠,١٨٨٩-	٠,٥٠٤
		القدس	٠,٢٧٧٨-	٠,٣٤٨
		الأردني الكويتي	٠,٥٧٤١-	٠,٠٧٤
		الأهلي الأردني	٠,٢٧٧٨-	٠,٤٣٢
مجال الإدارة العليا (الإدارة التنفيذية)	القاهرة عمان	الإسلامي العربي	٠,٥٦٣٥-	٠,٠٢٠*
		فلسطين	٠,٥٠٢٤-	٠,٠٤٣*
		الأردن	٠,٨٤١٣-	٠,٠٠٤*
		الإسلامي الفلسطيني	٠,٨٨٥٧-	٠,٠٠٤*
		القدس	٠,٥٣٥٧-	٠,٠٨٨
		الأردني الكويتي	١٠,٠٦٣٥-	٠,٠٠٣*
		الأهلي الأردني	٠,٣٦٩٠-	٠,٣٥٣
		غير ذلك	٠,١٠٣٢	٠,٧٦٢
	الإسلامي العربي	القاهرة عمان	٠,٥٦٣٥	٠,٠٢٠
		فلسطين	٠,٠٦١١	٠,٧٧٢
		الأردن	٠,٢٧٧٨-	٠,٢٦٣
		الإسلامي الفلسطيني	٠,٣٢٢٢-	٠,٢٢٣
		القدس	٠,٠٢٧٨	٠,٩٢٢
		الأردني الكويتي	٠,٥٠٠٠-	٠,١٢١
		الأهلي الأردني	٠,١٩٤٤	٠,٦٠٦
		غير ذلك	٠,٦٦٦٧	٠,٠٤١*
	فلسطين	القاهرة عمان	٠,٥٠٢٤	٠,٠٤٣
		الإسلامي العربي	٠,٠٦١١-	٠,٧٧٢
		الأردن	٠,٣٣٨٩-	٠,١٨٧
		الإسلامي الفلسطيني	٠,٣٨٣٣-	٠,١٦٠
		القدس	٠,٠٣٣٣-	٠,٩٠٩
		الأردني الكويتي	٠,٥٦١١-	٠,٠٨٩

المجال	البنك (I)	البنك (J)	Mean Difference I-J	مستوى الدلالة
مجال الإدارة العليا (الإدارة التنفيذية)	فلسطين	الأهلي الأردني	٠,١٣٣٣	٠,٧٢٧
		غير ذلك	٠,٦٠٥٦	٠,٠٦٧
	الأردن	القاهرة عمان	٠,٨٤١٣	٠,٠٠٤
		الإسلامي العربي	٠,٢٧٧٨	٠,٢٦٣
		فلسطين	٠,٣٣٨٩	٠,١٨٧
		الإسلامي الفلسطيني	٠,٠٤٤٤-	٠,٨٨٢
		القدس	٠,٣٠٥٦	٠,٣٣٩
		الأردني الكويتي	٠,٢٢٢٢-	٠,٥٢٥
		الأهلي الأردني	٠,٤٧٢٢	٠,٢٤٤
		غير ذلك	٠,٩٤٤٤	٠,٠٠٩*
	الإسلامي الفلسطيني	القاهرة عمان	٠,٨٨٥٧	٠,٠٠٤
		الإسلامي العربي	٠,٣٢٢٢	٠,٢٢٣
		فلسطين	٠,٣٨٣٣	٠,١٦٠
		الأردن	٠,٠٤٤٤	٠,٨٨٢
		القدس	٠,٣٥٠٠	٠,٢٩٣
		الأردني الكويتي	٠,١٧٧٨-	٠,٦٢٢
		الأهلي الأردني	٠,٥١٦٧	٠,٢١٤
		غير ذلك	٠,٩٨٨٩	٠,٠٠٨*
	القدس	القاهرة عمان	٠,٥٣٥٧	٠,٠٨٨
		الإسلامي العربي	٠,٠٢٧٨-	٠,٩٢٢
		فلسطين	٠,٠٣٣٣	٠,٩٠٩
		الأردن	٠,٣٠٥٦-	٠,٣٣٩
		الإسلامي الفلسطيني	٠,٣٥٠٠-	٠,٢٩٣
		الأردني الكويتي	٠,٥٢٧٨-	٠,١٦٦
		الأهلي الأردني	٠,١٦٦٧	٠,٦٩٦
		غير ذلك	٠,٦٣٨٩	٠,٠٩٥
	الأردني الكويتي	القاهرة عمان	١٠,٠٦٣٥	٠,٠٠٣
		الإسلامي العربي	٠,٥٠٠٠	٠,١٢١
		فلسطين	٠,٥٦١١	٠,٠٨٩
		الأردن	٠,٢٢٢٢	٠,٥٢٥
		الإسلامي الفلسطيني	٠,١٧٧٨	٠,٦٢٢
		القدس	٠,٥٢٧٨	٠,١٦٦

المجال	البنك (I)	البنك (J)	Mean Difference I-J	مستوى الدلالة
مجال الإدارة العليا (الإدارة التنفيذية)	الأردني الكويتي	الأهلي الأردني	٠,٦٩٤٤	٠,١٢٨
		غير ذلك	١٠,١٦٦٧	٠,٠٠٦*
	الأهلي الأردني	القاهرة عمان	٠,٣٦٩٠	٠,٣٥٣
		الإسلامي العربي	-٠,١٩٤٤	٠,٦٠٦
		فلسطين	-٠,١٣٣٣	٠,٧٢٧
		الأردن	-٠,٤٧٢٢	٠,٢٤٤
		الإسلامي الفلسطيني	-٠,٥١٦٧	٠,٢١٤
		القدس	-٠,١٦٦٧	٠,٦٩٦
		الأردني الكويتي	-٠,٦٩٤٤	٠,١٢٨
		غير ذلك	٠,٤٧٢٢	٠,٢٩٧
	غير ذلك	القاهرة عمان	-٠,١٠٣٢	٠,٧٦٢
		الإسلامي العربي	-٠,٦٦٦٧	٠,٠٤١
		فلسطين	-٠,٦٠٥٦	٠,٠٦٧
		الأردن	-٠,٩٤٤٤	٠,٠٠٩
		الإسلامي الفلسطيني	-٠,٩٨٨٩	٠,٠٠٨
		القدس	-٠,٦٣٨٩	٠,٠٩٥
		الأردني الكويتي	-١٠,١٦٦٧	٠,٠٠٦
		الأهلي الأردني	-٠,٤٧٢٢	٠,٢٩٧
مجال الشفافية وتوفير المعلومات	القاهرة عمان	الإسلامي العربي	-٠,٥٧٤٤	٠,٠٠٩*
		فلسطين	-٠,٤٢٨٦	٠,٠٥٦
		الأردن	-٠,٦٣٦٩	٠,٠١٣*
		الإسلامي الفلسطيني	-٠,٥٠٣٦	٠,٠٥٨
		القدس	-٠,٥٨٤٨	٠,٠٤١*
		الأردني الكويتي	-٠,٩٢٨٦	٠,٠٠٤*
		الأهلي الأردني	-٠,٢٤١١	٠,٥٠٠
		غير ذلك	٠,٢٣٨١	٠,٤٣٩
	الإسلامي العربي	القاهرة عمان	٠,٥٧٤٤	٠,٠٠٩
		فلسطين	٠,١٤٥٨	٠,٤٤٥
		الأردن	-٠,٠٦٢٥	٠,٧٧٩
		الإسلامي الفلسطيني	٠,٠٧٠٨	٠,٧٦٥
		القدس	-٠,٠١٠٤	٠,٩٦٨
		الأردني الكويتي	-٠,٣٥٤٢	٠,٢٢١

المجال	البنك (I)	البنك (J)	Mean Difference I-J	مستوى الدلالة
مجال الشفافية وتوفير المعلومات	الإسلامي العربي	الأهلي الأردني	٠,٣٣٣٣	٠,٣٢٩
		غير ذلك	٠,٨١٢٥	٠,٠٠٧*
	فلسطين	القاهرة عمان	٠,٤٢٨٦	٠,٠٥٦
		الإسلامي العربي	٠,١٤٥٨-	٠,٤٤٥
		الأردن	٠,٢٠٨٣-	٠,٣٦٧
		الإسلامي الفلسطيني	٠,٠٧٥٠-	٠,٧٥٨
		القدس	٠,١٥٦٣-	٠,٥٥٣
		الأردني الكويتي	٠,٥٠٠٠-	٠,٠٩٣
		الأهلي الأردني	٠,١٨٧٥	٠,٥٨٧
		غير ذلك	٠,٦٦٦٧	٠,٠٢٧*
	الأردن	القاهرة عمان	٠,٦٣٦٩	٠,٠١٣*
		الإسلامي العربي	٠,٠٦٢٥	٠,٧٧٩
		فلسطين	٠,٢٠٨٣	٠,٣٦٧
		الإسلامي الفلسطيني	٠,١٣٣٣	٠,٦٢١
		القدس	٠,٠٥٢١	٠,٨٥٦
		الأردني الكويتي	٠,٢٩١٧-	٠,٣٥٦
		الأهلي الأردني	٠,٣٩٥٨	٠,٢٧٩
		غير ذلك	٠,٨٧٥٠	٠,٠٠٨*
	الإسلامي الفلسطيني	القاهرة عمان	٠,٥٠٣٦	٠,٠٥٨
		الإسلامي العربي	٠,٠٧٠٨-	٠,٧٦٥
		فلسطين	٠,٠٧٥٠	٠,٧٥٨
		الأردن	٠,١٣٣٣-	٠,٦٢١
		القدس	٠,٠٨١٢-	٠,٧٨٥
		الأردني الكويتي	٠,٤٢٥٠-	٠,١٩٥
		الأهلي الأردني	٠,٢٦٢٥	٠,٤٨٢
		غير ذلك	٠,٧٤١٧	٠,٠٢٧*
	القدس	القاهرة عمان	٠,٥٨٤٨	٠,٠٤١
		الإسلامي العربي	٠,٠١٠٤	٠,٩٦٨
		فلسطين	٠,١٥٦٣	٠,٥٥٣
		الأردن	٠,٠٥٢١-	٠,٨٥٦
		الإسلامي الفلسطيني	٠,٠٨١٢	٠,٧٨٥
		الأردني الكويتي	٠,٣٤٣٨-	٠,٣١٤

المجال	البنك (I)	البنك (J)	Mean Difference I-J	مستوى الدلالة
مجال الشفافية وتوفير المعلومات	القدس	الأهلي الأردني	٠,٣٤٣٨	٠,٣٧٤
		غير ذلك	٠,٨٢٢٩	٠,٠١٩*
	الأردني الكويتي	القاهرة عمان	٠,٩٢٨٦	٠,٠٠٤*
		الإسلامي العربي	٠,٣٥٤٢	٠,٢٢١
		فلسطين	٠,٥٠٠٠	٠,٠٩٣
		الأردن	٠,٢٩١٧	٠,٣٥٦
		الإسلامي الفلسطيني	٠,٤٢٥٠	٠,١٩٥
		القدس	٠,٣٤٣٨	٠,٣١٤
		الأهلي الأردني	٠,٦٨٧٥	٠,٠٩٦
		غير ذلك	١٠,١٦٦٧	٠,٠٠٢*
	الأهلي الأردني	القاهرة عمان	٠,٢٤١١	٠,٥٠٠
		الإسلامي العربي	٠,٣٣٣٣-	٠,٣٢٩
		فلسطين	٠,١٨٧٥-	٠,٥٨٧
		الأردن	٠,٣٩٥٨-	٠,٢٧٩
		الإسلامي الفلسطيني	٠,٢٦٢٥-	٠,٤٨٢
		القدس	٠,٣٤٣٨-	٠,٣٧٤
		الأردني الكويتي	٠,٦٨٧٥-	٠,٠٩٦
		غير ذلك	٠,٤٧٩٢	٠,٢٤٢
	غير ذلك	القاهرة عمان	٠,٢٣٨١-	٠,٤٣٩
		الإسلامي العربي	٠,٨١٢٥-	٠,٠٠٧*
		فلسطين	٠,٦٦٦٧-	٠,٠٢٧*
		الأردن	٠,٨٧٥٠-	٠,٠٠٨*
		الإسلامي الفلسطيني	٠,٧٤١٧-	٠,٠٢٧*
		القدس	٠,٨٢٢٩-	٠,٠١٩*
		الأردني الكويتي	١٠,١٦٦٧-	٠,٠٠٢*
		الأهلي الأردني	٠,٤٧٩٢-	٠,٢٤٢

يتضح من نتائج الجدول (١٣) أنه يوجد فروقات على مجال مجالس الإدارة للبنوك بين بنك القاهرة عمان والإسلامي العربي لصالح الإسلامي العربي، وبين القاهرة عمان وبنك الأردن لصالح بنك الأردن، وبين القاهرة عمان والأردني الكويتي لصالح الأردني الكويتي واتضحت هذه الفروق على المجال نفسه بين بنك فلسطين وبنك الأردن لصالح بنك الأردن، وبين بنك فلسطين والبنك الأردني الكويتي لصالح البنك الأردني الكويتي، وكذلك

بين بنك الأردن وغير ذلك (تم تعريف غير ذلك في بداية التحليل) لصالح غير ذلك، أما على مجال الإدارة العليا (الإدارة التنفيذية) فظهرت الفروق بين بنك القاهرة عمان، وبين كل من البنك الإسلامي العربي وبنك فلسطين وبنك الأردن والبنك الإسلامي الفلسطيني وكذلك البنك الأردني الكويتي. وكانت هذه الفروق لصالح البنوك المذكورة وليست لصالح بنك القاهرة عمان كما ظهرت هذه الفروق بين كل من البنوك الإسلامي العربي والأردن والإسلامي الفلسطيني والأردني الكويتي مع غير ذلك، وكانت هذه الفروق لصالح البنوك المذكورة وليست لصالح غير ذلك، في حين اتضحت الفروق على مجال الشفافية وتوفير المعلومات بين بنك القاهرة عمان مع كل من البنوك الإسلامي العربي والأردن والقدس والبنك الأردني الكويتي، ولم تكن هذه الفروق لصالح بنك القاهرة عمان، بل كانت لصالح البنوك المذكورة، كما ظهرت هذه الفروق على المجال نفسه بين كل من البنك الإسلامي العربي وبنك فلسطين وبنك الأردن والإسلامي الفلسطيني وبنك القدس، وكذلك البنك الأردني الكويتي مع غير ذلك، وقد تبين من الجدول أن هذه الفروق ليست لصالح غير ذلك، بل كانت لصالح البنوك المذكورة.

النتائج:

- **أولاً**- تبين من خلال التحليل وفي مجال الشفافية وتوفير المعلومات أن الفقرة الخامسة التي تتعلق بالفروق كانت درجة تطبيق مبدأ الحوكمة على هذه الفقرة في هذا المجال معدومة، وعند استعراض نتائج المجالات والفقرات كافة يظهر تفاوت في تطبيق مبدأ الحوكمة على هذه الفقرات فتدرجت من المعدوم (لا يوجد تطبيق) إلى درجة تطبيق كبيرة جدا.

- **ثانياً**- من خلال نتائج التحليل الإحصائي السابق يتبين أن أكثر المجالات كان فيها تطبيق لمبادئ الحوكمة في البنوك هو في مجال مجالس الإدارة للبنوك و مجال الالتزام والتوافق مع المعايير، وكذلك مجال الإدارة العليا (الإدارة التنفيذية) ، وقد بلغت درجة التطبيق لمبادئ الحوكمة في البنوك كبيرة جداً، وكان أكثرها تطبيقاً في مجال الإدارة العليا (الإدارة التنفيذية) ، وذلك من خلال وجهات نظر مديري الفروع للبنوك العاملة في فلسطين، والتي أُشركت في الدراسة في حين نجد أن تطبيق مبدأ الحوكمة على باقي مجالات الدراسة كان كبيراً، وكان أكثرها في مجال أخلاقيات العمل، ومن خلال الجداول يتبين درجة تطبيق مبادئ الحوكمة في البنوك العاملة في فلسطين بشكل عام كانت كبيرة.

- **ثالثاً**: عند استخدام تحليل التباين اتضح وجود فروقات بين وجهات نظر مديري الفروع للبنوك العاملة في فلسطين وظهرت هذه الفروقات على كل من مجال مجالس الإدارة للبنوك ومجال الإدارة العليا (الإدارة التنفيذية) ، وكذلك مجال الشفافية وتوفير المعلومات، وجدول نتائج اختبار المقارنات البعدية يوضح هذه الفروقات.

التوصيات:

١. القيام بنشر المعلومات على مواقع البنوك عبر الانترنت، وذلك من أجل الشفافية والإفصاح لهذه البنوك، وأن يكون هناك تعاون أكبر بين البنوك والجمهور.

٢. أن يعمل البنك على تثقيف الموظفين وتدريبهم بعقد دورات وندوات وبناء الوعي ومنح شهادات تعليمية بذلك بالتعاون مع أكاديميين متخصصين في هذا المجال.

٣. أن يقوم البنك بإجراء التقييم الذاتي بين الحين والآخر.

٤. بناء هياكل لمتابعة التطبيق لمبادئ الحوكمة.

٥. العمل على تقويم الإخفاقات للبنوك ومراجعتها وتصويبها.

٦. خلق جمهور يرغب في الإصلاح من خلال تثقيف المجتمع المحلي بمبادئ الحوكمة وتعزيز دور المساهمين بشكل أكبر.

٧. إنشاء نادٍ للحوكمة يرأسه رئيس اللجنة الوطنية للحوكمة، ويضم بعضويته مديري البنوك من جميع الفروع ومجالس الإدارة والإدارة العليا، يتعاونون معا في تطبيق قواعد الحوكمة وإرسائها ومراقبة تنفيذها.

٨. اطلاع الموظفين على نظام الحوافز والعلاوات، وقد أثبتت النتائج بأن درجة الالتزام بهذا البند متوسطة.

٩. ضرورة إكمال التشريعات القانونية المنظمة لعمل البنوك داخل فلسطين، وقد كانت نتائج درجة التطبيق لهذه الفقرة بناء على رأي الفئة المستهدفة لهذا البحث.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. القشي، ظاهر، الخطيب، حازم، بحث: الحاكمية المؤسسية بين المفهوم وإمكانية تطبيقها على ارض الواقع في الشركات المدرجة في الأسواق المالية، مجلة اربد للبحوث العلمية، المجلد العاشر، العدد الأول، ٢٠٠٦ م.

٢. حماد، طارق، حوكمة الشركات (شركات قطاع عام وخاص ومصارف) ، الدار الجامعية، القاهرة، طبعة ٢٠٠٧

٣. خليل، عبدالرزاق، داودي، الطيب، الحوكمة المؤسسية للبنوك (جامعة الاغواط/جامعة بسكرة) الجزائر.

٤. درويش، عبد الناصر، دور الإفصاح المحاسبي في التطبيق الفعال لحوكمة الشركات «دراسة تحليلية ميدانية»، مجلة الدراسات المالية والتجارية، كلية التجارة فرع بني سويف جامعة القاهرة، العدد الثاني، يوليو ٢٠٠٣م.

٥. دهمش، نعيم، الهنيني، إيمان، بحث: تطوير نظام للحاكمية في الشركات المساهمة العامة الأردنية لتعزيز استقلالية مدقق الحسابات القانوني، منشور في مجلة جامعة النجاح الوطنية للأبحاث، مجلد ٢٢ (٥) ٢٠٠٨

٦. سليمان، محمد، دور حوكمة الشركات في معالجة الفساد المالي والإداري، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا، الدار الجامعية، القاهرة، ٢٠٠٩

٧. سلطة النقد الفلسطينية، رام الله، فلسطين.

٨. شلبي، مسلم، منهل، محمد، بحث: بناء منظور استراتيجي لنظام الحوكمة وقياس مستوى أداءه «دراسة استطلاعية في جامعة البصرة» جامعة البصرة، حزيران، ٢٠٠٨

٩. صيام، احمد، بحث: دور الحاكمية في الحد من تداعيات الأزمة المالية على بورصة عمان، مجلة علوم إنسانية، العدد ٤٢، يوليو ٢٠٠٩

١٠. عبد الرحمن، أحمد، بحث: قياس مدى تحقيق الشفافية والإفصاح في التقارير المالية المنشورة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، ٢٠١٠

١١. فوزي، سميحة، تقييم مبادئ حوكمة الشركات في جمهورية مصر العربية، المركز المصري للدراسات الاقتصادية، أبريل ٢٠٠٣م.

١٢. هواري، عبد القادر، امجدل، احمد، الحوكمة المؤسسية في القطاع البنكي والمالي ودورها في إرساء قواعد الشفافية، جامعة الأغواط، الجزائر.

ثانياً ـ المواقع الإلكترونية:

1. http: //www. saaid. net/Doat/hasn/hawkama. doc
2. http: //www. idbe- egypt. com/doc/governance. doc
3. www. cipe. org
4. http: //www. ebi. gov. egArabicpublications. html
5. www. encycogov. com
6. http: //www. pcma. ps/new/pages. aspx?page=171
7. http: //www. pcma. ps/new/pages. aspx?page=173
8. www. nacdoline. org
9. WWW. bltagi. com
10. http: //islamfin. go- forum. net/montada- f12/topic- t1779. htm
11. http: //islamfin. go- forum. net/montada- f12/topic- t1779. htm

التسويق الداخلي كمفهوم لإدارة الموارد البشرية وأثره على جودة الخدمة التعليمية (دراسة تطبيقية على العاملين في كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعات الأردنية الخاصة)

د. شاكر تركي إسماعيل*

---

* رئيس قسم التسويق/ جامعة فيلادلفيا/ عمان/ الأردن.

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرّف إلى أهمية التسويق الداخلي كمفهوم لإدارة الموارد البشرية ودرجة تبني الجامعات الخاصة لهذا المفهوم، وأهمية هذا المفهوم في اكسابها ميزة تنافسية تمكنها من مواجهة المنافسة الحادة من الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة العاملة في الاردن، وأثر ذلك على تحسن الأداء الاستراتيجي لمخرجاتها التعليمية، والمحافظة على صورتها المشرقة بين الجامعات، وزيادة الطلب على خريجيها في أسواق العمل المحلية العربية، وبالتالي زيادة حصتها السوقية ونمو أرباحها. اُستخدم أسلوب العينة العشوائية الطبقية باختيار عينة مكونة من ٤٣٠ مفردة من العاملين في كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعات الأردنية الخاصة.

توصلت الدراسة إلى أهمية تبني مفهوم التسويق الداخلي كمدخل لإدارة الموارد البشرية فيها كمدخلات رئيسية للعملية التعليمية، وانعكاس ذلك على جودة مخرجات العملية التعليمية، وأثر ذلك على اختيار الطلبة لجامعة محددة دون غيرها.

أوصت الدراسة بضرورة تصميم وتوصيف الوظائف وتخطيط وتنفيذ وتقويم البرامج التدريبية، واعتماد المكافآت والحوافز للعاملين الذين يحققون أداءً متميزاً في تقديم الخدمة التعليمية.

الكلمات الدالة: الحوافز والمكافآت، وضوح أدوار العمل، تدريب العاملين وتطويرهم، العلاقات العامة الداخلية.

Abstract:

The study aims at exploring the importance of internal marketing as concept of managing manpower, and aims at assessing the degree of adopting this concept by Jordanian private universities and applying it institutionally to gain competitive advantages to improve and enhance its total strategic performance (educational outcomes) .

A strata random sample was used consisting of 430 employees chosen from Jordanian private universities. The study concluded the importance of internal marketing concept as an approach to manage the manpower positively.

This study recommended the necessities of designing jobs by making jobs description and jobs specifications evaluation of training program and rewarding innovative and excelling employees.

Key words:

Incentives & Rewards, Clarity of Work Roles, Training and Developing Employees, Internal Public Relationship.

١. مقدمة:

يركز التسويق من الناحية التقليدية على عمليات التبادل بين المنظمة الخدمية مقدمة الخدمة، وبين العملاء طالبي الخدمة، إلا أن طبيعة الدور الذي يؤديه العاملون بالمنظمة في تحديد مستوى الجودة التي تلبي حاجات العملاء والعاملين في المنظمة ورفعها ورغباتهم له أكبر الأثر في زيادة قدرة المنظمة ونموها وازدهارها، وهذا النوع من التبادل وجَّه النظر إلى شكل آخر من أشكال التبادل، وهو ما يمكن أن يتم بين المنظمة والعاملين بها. ونظراً للسمات الخاصة التى تنفرد بها الخدمات من حيث التلازمية لانتاج الخدمة، وضرورة اشتراك كل من مقدمي الخدمة وطالبيها في عملية إنتاجها وإخراجها بصورتها النهائية، إضافة إلى صعوبة تطويرها أو تعديلها بعد انتاجها كونها تنتج وتستهلك في الوقت نفسه، مما زاد من أهمية التركيز على جودة الخدمة المقدمة من خلال المدخلات الخاصة بانتاجها (Zeithaml et al., 2006).

تعرّف الخدمة بأنها عمل أو أداء (Act or Performance) يقدم من طرف إلى طرف آخر، وترتبط عملياتها بمنتجات مادية ملموسة، ولا ينتج عن عملياتها انتقال ملكية الوسائل المادية المستخدمة في إنتاجها (Kotler & Armstrong, 2008) . وعليه فإن أداء العاملين فى مجال الخدمات يمثل المنتج الذي يشتريه العميل الخارجي، وأحد الوسائل الرئيسية التى تستخدمها المنظمة لتحقيق التمايز فى السوق، ونظراً لاعتماد جودة الخدمة على العاملين مقدمي الخدمة، ظهر مفهوم التسويق الداخلي الذي يهتم باشباع حاجات ورغبات العاملين داخل المنظمة فى بداية الخمسينيات بوساطة مديري الجودة اليابانية، وهو ينظر للأنشطة التى يؤديها العاملين على أنها منتجات داخلية. وأن المنظمة يجب أن تركز على اهتمامات العاملين، وتحاول إشباعها من خلال الأنشطة التى يؤدونها لكي تضمن قوى عاملة ذات كفاءة عالية قادرة على إشباع العميل الخارجي بتقديم خدمة ذات جودة عالية. (Christopher. et al. , 2006)

وعلى الرغم من زيادة اهتمام رواد الإدارة بمفهوم العميل الخارجي، فإن مفهوم التسويق الداخلي لم يلق الاهتمام نفسه. فمفهوم التسويق الداخلي مؤداه أن كل وحدة تنظيمية أو جماعة داخل المنظمة تسوق قدراتها وإمكانياتها للوحدات الأخرى داخل

المنظمة وخارجها من خلال إشباع حاجات العاملين ورغباتهم في الوحدة التنظيمية، من أجل تحقيق أهداف المنظمة من خلال تحقيق أهدافهم الشخصية ضمن إطار الجماعة، وكان التطبيق الأساسي له فى كيفية تحديد الاحتياجات التدريبية، وتحديد طبيعة الاتصال والعلاقات العامة بين العاملين داخل المنظمة (Raymond et al. , 2006).

وتقوم فكرة التسويق الداخلى على أن كل الأفراد داخل المنظمة يجب أن يبذلوا جهدهم من أجل زيادة كفاءة وفعالية أنشطة التسويق الخارجى الخاص بها. (Payne, 2005).

يشير مفهوم التسويق الداخلي إلى تصميم السياسات والبرامج الموجهة إلى العاملين بالمنظمة (العملاء الداخليين) ، بهدف تحقيق مستويات عالية من الرضا لديهم، والذي بدوره يمكن أن يؤدى إلى الارتقاء بمستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء الخارجيين. أي أن الاعتراف بأهمية دور العاملين فى تسويق الخدمة يستوجب من الإدارة النظر إليهم على أنهم يمثلون السوق الأول للمنظمة، وأن وظائفهم تمثل منتجات داخلية لها، والتي يجب تصميمها وتطويرها بما يتفق وحاجاتهم ورغباتهم، ومن ثم زيادة درجة رضاهم، وتنطوي سياسات التسويق الداخلي وبرامجه على بعض الأنشطة المخططة والموجهة للعاملين بها والخاصة بالتنمية والتدريب والمكافأة والعلاقات بين العاملين والاتصالات ووضوح الأدوار. (Lovelock and Wirtz, 2006).

٢. منهجية الدراسة:

١:٢ مشكلة الدراسة وعناصرها:

يعد التعليم بشكل عام سمة من سمات المجتمع الاردني، حيث شكل التعليم الجامعي ثقافة أفراده، مما جعل الأردن يجاري الدول المتقدمة من حيث عدد الملتحقين بالتعليم الجامعي وأعداد الخريجين نسبة لعدد السكان، وعلى الرغم من تزايد أعداد الجامعات الحكومية، فإن طاقتها الاستيعابية لم تعد قادرة على استيعاب الطلب المتزايد على التعليم الجامعي نتيجة تزايد أعداد خريجي الثانوية العامة وأفواجهم، إضافة إلى الطلب الخارجي من الدول العربية مما جعل الاردن سوقا رائجة للمؤسسات التعليمية الخاصة، حيث بلغ عددها أربع عشرة جامعة خاصة في بداية العام ٢٠٠٩ (خلاصة احصائية، ٢٠٠٩) ، مما زاد من حدة المنافسة بين الجامعات الخاصة نتيجة التزايد المستمر في أعداد هذه الجامعات نتيجة دخول مستثمرين جدد، وبالتالي انخفاض الحصة السوقية لكل منها من

حيث أعداد الطلاب الملتحقين بكل منها، إضافة إلى منافسة الجامعات الحكومية لها من حيث تدني معدلات القبول في البرامج الموازية التي تطرحها هذه الجامعات، مما زاد العبء على كاهل جامعة من الجامعات الخاصة بضرورة البحث عن ميزة تنافسية تميزها عن بقية الجامعات الأخرى للمحافظة على بقائها واستمرارها من خلال تبني مفهوم التسويق الداخلي كمفهوم لإدارة الموارد البشرية فيها كأحد المدخلات الرئيسية للعملية التعليمية.

وسوف تحاول الدراسة الإجابة على الأسئلة الآتية:

- هل للحوافز والمكافآت أثر على مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعات الخاصة؟
- هل لوضوح أدوار العمل لدى العاملين أثر على مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعات الخاصة؟
- هل لتدريب العاملين وتطويرهم أثر على مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعات الخاصة؟
- هل لطبيعة الاتصال ولعلاقات الداخلية بين العاملين أثر على مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعات الخاصة؟

٢:٢ أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرّف إلى أهمية تبني مفهوم التسويق الداخلي واختبار مدى استخدام الجامعات الخاصة لنشاطات التسويق الداخلي، ومدى إدراك الإدارات التسويقية فيها لهذا المفهوم والعناصر المكونه له، وأثر تطبيقه على الأداء الاستراتيجي الكلي للجامعة متمثلا في جودة مخرجاتها التعليمية، وزيادة الطلب على الخدمات التعليمية التي تقدمها من قبل العملاء الطلاب طالبي الخدمة التعليمية.

٣:٢ أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من طبيعة الأنشطة التي تمارسها المنظمة لتحقيق غاياتها وأهدافها من خلال مفهوم التسويق الداخلي بتحقيق درجة عالية من الرضا الوظيفي للعاملين فيها، وانعكاس ذلك على الأداء الكلي للعاملين بتقديم خدمات ذات جودة عالية، تحقق الرضا والإشباع للعملاء طالبي الخدمة التعليمية.

٤:٢ نموذج الدراسة:

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع
عناصر مفهوم التسويق الداخلي	جودة الخدمة التعليمة **Educational Service Quality**
أ. الحواقز والمكافآت Incentives & Rewards	أ. زيادة اعداد الطلبة الملتحقين بالجامعة.
ب. وضوح ادوار العمل Clarity role of employees	ب. سمعة خريجي الجامعة في السوق المحلية والعربية
ج. تدريب وتطوير العاملين Training and developing emplo	ج. تعدد جنسيات الطلبة الملتقين بالجامعة.
د. العلاقات العامة الداخلية Internal public relationship	د. حجم الطلب على خريجي الجامعة في السوق المحلية والعربية.

٥:٢ فرضيات الدراسة:

- **الفرضية الأولى:**

H_1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المكافآت والحوافز التي تقدمها الجامعات الخاصة وبين مستوى جودة الخدمة التعليمية.

- **الفرضية الثانية:**

H_1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وضوح أدوار العمل لدى العاملين في الجامعات الخاصة وبين مستوى جودة الخدمة التعليمية.

- **الفرضية الثالثة:**

H_1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدريب وتطوير العاملين في الجامعات الخاصة وبين مستوى جودة الخدمة التعليمية.

- **الفرضية الرابعة:**

H_1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين طبيعة العلاقات العامة الداخلية بين العاملين في الجامعات الخاصة وبين مستوى جودة الخدمة التعليمية.

٣. التعريفات المفاهيمية:

١:٣ جوهر الخدمة التعليمية:

وهو المحتوى التعليمي الذي تقدمه الجامعات الأردنية لطلابها، ويتمثل هذا المحتوى في مجموعة المنافع التي يسعى الفرد إلى تحقيقها من خلال اكتساب المعرفة ومهارات البحث، وغير ذلك من الخدمات التعليمية الداعمة التي تساهم في تقدم المجتمع.

٢:٣ جودة الخدمة التعليمية:

وهي ملاءمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة التعليمية مع إدراكهم الفعلي للخدمة المقدمة، لذا فالخدمة الجيدة من وجهة نظر العملاء هي التي تتفق وتتطابق مع توقعاتهم.

٣:٣ مكان تقديم الخدمة التعليمية:

المكان الذي تقدم فيه الخدمة التعليمية (الحرم الجامعي) ، وما تتضمنه من مبانٍ وقاعات تدريس، والتجهيزات ووسائل الإيضاح التعليمية والتقنية المتوافرة فيها.

٤:٣ تسعير الخدمة التعليمية:

وتشمل التكاليف الخاصة بأسعار الساعات المعتمدة، والرسوم الجامعية، والرسوم الأخرى المرافقة لها، إضافة إلى تكاليف الإقامة والمعيشة للطلبة الوافدين.

٥:٣ سمعة الجامعة وشهرتها:

سمعة وكفاءة الجامعات الأردنية ممثلة بجودة مدخلاتها ومخرجاتها التعليمية: وارتفاع مستوى مدخلاتها من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، ونوعية التخصصات التي تطرحها، وارتفاع مستوى التكنولوجيا المستخدمة فيها.

٤. الإطار النظري والدراسات السابقة:

١:١ الإطار النظري:

◄ ١:١:٤ مقدمة:

إن الجوهر الحقيقي للتسويق يتمثل في إيجاد أو تطوير منافع تضمن استمرار وديمومة المنظمة، وإن تصميم الأنشطة التسويقية الخاصة بتسويق المنتجات المادية الملموسة والمنتجات الخدمية غير الملموسة التي تتضمن خدمات التعليم والأفكار التي تشبع حاجات العملاء ورغباتهم تعدُّ القاعدة أو الأساس لتطوير المنافع التي تتلاءم مع هذه الحاجات والرغبات مع الأخذ بعين الاعتبار الاحتياجات السائدة في السوق.

نمت الخدمات بشكل ملحوظ في السنوات القليلة الماضية، وشكل ناتجها النسبة الأكبر من الدخل القومي للدول، حيث بلغت مساهمة قطاع الخدمات ٧٢,٥ بالمائة من إجمالي الدخل القومي للولايات المتحدة، وحوالي ٦٠ بالمائة من الانفاق الاستهلاكي الشخصي للأفراد. في عام ٢٠١٢ يتوقع أن يكون ٩٦٪ من الوظائف الجديدة ناتج عن قطاع الصناعة الخدمي في الولايات المتحدة الأمريكية (Armstrong and Kotler, 2007)

في الوقت الحاضر يحتل تسويق الخدمات أهمية متزايدة، حيث يحتاج إلى مجهودات تسويقية متكاملة، ترتكزإلى متطلبات ورغبات العملاء طالبى الخدمة فى الأسواق المختلفة، وذلك نظراً لاختلاف طبيعة الخدمة وخصائصها عن طبيعة المنتجات المادية الملموسة وخصائصها. حيث تتصف الخدمة بالصفات الآتية: أولاً: اللاملموسية: كونه لايمكن مشاهدتها أو تذوقها أو الشعور بها أو شمها أو سماعها من قبل مقدم الخدمة أو متلقيها. ثانياً: عدم الانفصالية: وتعني عدم إمكانية الفصل بين الخدمة ومقدميها سواء كانوا أشخاصاً أو آلات تقنية. ثالثاً: التغير في مخرجات الخدمة (جودة الخدمة) اعتماداً على من يقدمها ومتى واين وكيف يقدمها؟ . رابعاً: الفنائية أو الهلاك: أي أنها تنتج وتستهلك في الوقت نفسه، وعدم إمكانية تخزينها. وبناء على هذه الخصائص يمكن تعريف الخدمة بأنها عمل أو أداء يقدم من طرف لطرف آخر، وترتبط عملياتها بأدوات مادية ملموسة، ولا ينتج عنها انتقال ملكية أية أداة من أدواتها (Pride and Ferrell, 2006) .

نظرا لاتساع وتشعب نطاق قطاع الصناعة الخدمي، فقد قُسمت وصنفت في أربع تصنيفات بناء على درجة ملموسيتها، وعلى من تقع الخدمة. (Lovelock and Wirtz, 2006) كما هو مبين في الجدول (١) .

الجدول (١)

تصنيف عمليات الخدمة

	من هم الاشخاص أو الاشياء التي تقع عليهم الخدمة	
ما هي طبيعة الخدمة	الاشخاص انفسهم	ممتلكاتهم المادية
	خدمات نقل الاشخاص	خدمات الشحن
	العنايةالتعليمية	خدمات الاصلاح والصيانة
الاعمال الملموسة	خدمات المطاعم	خدمات التخزين
	صالونات التجميل	خدمات التنظيف
	صالونات قص الشعر	خدمات الدراي كلين
	معالجة المثيرات العقلية	معاجة المعلومات
	عقل الاشخاص	الممتلكات غير الملموسة
	الاعلانات/العلاقات العامة	خدمات المحاسبة

	من هم الاشخاص أو الاشياء التي تقع عليهم الخدمة	
الاعمال غير الملموسة	البث الاذاعي/الكيبلات	الخدمات المصرفية، القانونية
	الدين	معالجة ونقل البيانات، البرمجة
	خدمات المعلومات	خدمات قانونية، الاوراق المالية
	خدمات التربية والتعليم	البحوث، التأمين

المصدر: lovelock & wirtz, service marketing, 2006.

◄ ٢:١:٤ تصنيف الخدمة

يمكن تصنيف الخدمة إلى أربعة تصنيفات بناء على درجة ملموسيتها، وعلى من تقع الخدمة:

- **١:٢:١:٤ الخدمات التي تقع على الأشخاص أنفسهم طالبي الخدمة.**

يشكل الأشخاص طالبو الخدمة جزءاً رئيساً من عملية تقديم الخدمة، ولا بد من توافر ووجود كل من مقدم الخدمة وطالبها في الزمان والمكان المناسبين وجها لوجه، حيث لاتتم الخدمة بغياب أحد الأطراف.

- ٢:٢:١:٤ الخدمات التي تقع على ممتلكات الأشخاص المادية.

لا يكون الأشخاص طالبو الخدمة جزءاً رئيساً من عملية تقديم الخدمة، وليس بالضرورة توافر ووجود كل من مقدم الخدمة وطالبها في نفس الزمان والمكان، كون الخدمة تقع على إحدى الممتلكات المادية للأشخاص كخدمات الإصلاح والصيانة.

- ٣:٢:١:٤ الخدمات التي تقع على ممتلكات الاشخاص غير المادية.

معالجة المعلومات (الممتلكات غير الملموسة للشخص) : تعد خدمات المعلومات من أكثر الخدمات التي تتصف بعدم الملموسية، وليس بالضرورة توافر ووجود كل من مقدم وطالب الخدمة في نفس الزمان والمكان، كون الخدمة ستقع على إحدى الممتلكات غير المادية للأشخاص كخدمات المحاسبة ومعالجة البيانات والاستشارات القانونية.

- ٤:٢:١:٤ الخدمات التي تقع على عقل وذهن الأشخاص (معالجة المثيرات العقلية للاشخاص).

وهي الخدمات التي تقدم وتتفاعل مع عقل الأشخاص طالبي الخدمة منها خدمات الإعلانات والدين والخدمات التعليمية التي ستوجه لعقل الاشخاص طالبي الخدمة، وسوف تقتصر هذه الدراسة على الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعات وجها لوجه من قبل أعضاء الهيئة التدريسية إلى الطلاب طالبي الخدمة التعليمية.

◄ ٤:١:٣ تصميم مكان تقديم الخدمة التعليمية:

نظراً لطبيعة وخصوصية الخدمة التعليمية التي تتصف بدرجة اتصال عال (High Level of Contact) ، والتي تستلزم تقديم الخدمة التعليمية وجهاً لوجه بضرورة تواجد كل من مقدم وطالب الخدمة في نفس المكان والزمان، الحرم الجامعي بشكل عام، وقاعات الدرس والمختبرات تحديداً التي تُقدم من خلالها المعلومات المعرفية (وحدة المعالجة) ، وفي حال تواجد العملاء الطلاب في الجامعة، وفي قاعات الدرس والمختبرات تحديداً، فإن درجة رضاهم سوف تتأثر بعدد من العوامل مثل مظهر وخصائص كل من التصميم الداخلي والخارجي لأماكن تقديم الخدمة التعليمية والنشاطات اللامنهجية والأدوات والتجهيزات المستخدمة، وخصائص وسلوك بقية الطلبة، إضافة إلى أماكن تواجد الطلبة وتفاعلهم مع بعضهم بعضاً في الساحات العامة ما بين المباني والحدائق المتوافرة. لذا على مديري التسويق الأخذ بعين الاعتبار كفاءة وفاعلية التصاميم الخاصة بالحرم الجامعي ليشمل كل من وسائل الترفيه، وأماكن تقديم الخدمة التعليمية (Zeithaml et al. , 2006) .

حاجات ورغبات العملاء الطلبة:

يشتري العملاء المنتجات المادية الملموسة والمنتجات الخدمية غير الملموسة لإشباع حاجات ورغبات محددة، وهذه الحاجات والرغبات غالباً ما تكون متأصلة في العقل والتفكير اللاواعي للعملاء التي ترتبط بالمستقبل طويل الأجل، وتحديد الهوية الشخصية لهم. عندما يشعر العملاء بحاجة معينة فإنه يتولد الدافع لديهم للقيام بعمل ما لإشباع هذه الحاجة، وعليه فإن العميل يقوم بمقارنة الخدمة التي حصل عليها فعلياً مع ما كان يتوقعه من حيث الجودة، التكاليف المادية، الوقت والجهد المبذول مقارنة مع ما يقدمه المنافسون (Solomon, 2004) .

◄ ٤:١:٥ كيف تبنى وتتشكل التوقعات:

إن الحكم على جودة الخدمة التعليمية المدركة (المستلمة) تتم بناء على مقارنة العملاء لجودة الخدمة التعليمية المستلمة فعلياً مع الجودة المتوقعة للخدمة. حيث يبني العملاء توقعاتهم بناءً على الخبرة الشخصية، وعلى ما يقدمه المنافسون. (Lovelock and Wirtz, 2006) وفي حال الخدمة التعليمية، فغالبا ما يبني العملاء توقعاتهم لجودة الخدمة التعليمية بناء على الصورة الذهنية للجامعة في أذهان العملاء الطلاب وأولياء أمورهم، والتي تتمثل في أعداد الطلبة الملتحقين بها ودرجة إقبال الطلبة الأردنيين والعرب للدراسة فيها، والحصة السوقية للجامعة مقارنة مع الحصة السوقية للجامعات الأخرى المنافسة،

والصورة الذهنية لها في أذهان أصحاب المصالح في القطاعين العام والخاص التي تتمثل في سمعة خريجي الجامعة في سوق العمل، ودرجة طلب سوق العمل المحلي والإقليمي على خريجيها.

◄ ٦:١:٤ التسويق الداخلي:

يعرف التسويق الداخلي «بأنه نشاط رئيس يهدف إلى تطوير معرفة كل من العملاء الداخليين والخارجيين وإزالة المعوقات الوظيفية لزيادة الفعالية التنظيمية». كذلك عُرِّف بأنه أحد أشكال التسويق داخل المنظمة، والذي يركز على جذب انتباه العاملين لأداء الأنشطة الداخلية التي هي بحاجة إلى تغيير لتحسين أداء التسويق الخارجي. طبقاً لهذا التعريف فإنه يُنظر للعاملين باعتبارهم عملاء داخليين، وأن وظائفهم هي منتجات داخلية، ومن ثم يجب محاولة عرض المنتجات الداخلية بالطريقة التى تشبع حاجات العميل الداخلي ورغباته وبما يؤدى إلى تحقيق الأهداف التنظيمية (Shoham et al., 2005) . لذا يمكن اعتبار التسويق الداخلي بأنه شكل من اشكال التسويق داخل المنظمة، والذي يركز على جذب انتباه العاملين لأداء الأنشطة الداخلية التى هي بحاجة إلى تغيير مستمر لتحسين أداء التسويق الخارجي، وصولاً إلى العملاء الخارجيين (Ballantyne, 1997) . إن التعريفات المختلفة للتسويق الداخلي يمتد مداها من رؤية التسويق الداخلي كمفهوم، أو كفلسفة، أو كممارسات ادارية (Roger et al., 1999) .

- ١:٦:١:٤ اهداف التسويق الداخلي:

إن الهدف الرئيس للتسويق الداخلي هو إيجاد قوى عاملة محفزة نحو خدمة العملاء، ترتبط بالأهداف الفرعية الآتية:

- تجميع معلومات عن القوى العاملة «فيما يتعلق بالعملاء».
- إيجاد قبول لمفهوم التوجه نحو العملاء.
- تدريب العاملين وإدارة طبيعة الاتصال مع العملاء.
- تطوير بيئة تسويقية تدعم المواقف الخاصة وسلوك التوجه نحو العملاء.

إن الأساليب الخاصة بتحقيق هذه الأهداف يرى أنها قد تحولت من مفهوم التسويق الخارجي إلى مفهوم التسويق الداخلي (Roger et al., 1999)

- ٢:٦:١:٤ عناصر التسويق الداخلي:

هنالك العديد من عناصر التسويق الداخلي التي حددتها الدراسات السابقة التي تتضمن الاتصال، والتدريب والتعليم والمعلومات (Gummesson, 1991) ، وتتضمن أيضا

الدوافع والتطوير وتدريب العاملين، إضافة إلى جذب العاملين وتعيينهم والمحافظة عليهم (Cahill, 1995; Foreman & Money, 1995; Gronroos, 1985) .

تستمد استراتيجية التسويق الداخلي أهميتها من أهمية عملية التفاعل بين العاملين بالجامعة من أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية والعملاء الطلاب طالبي الخدمة التعليمية، حيث تتزامن عمليات تقديمها واستهلاكها، ويسيطر العنصر البشرى على عملية تقديمها، ويشارك كل من العاملين بالجامعة والعملاء الطلاب فى إنتاج الخدمة التعليمية ذاتها. وتهدف استراتيجية التسويق الداخلي إلى استقطاب أفضل العاملين والمحافظة عليهم وحثهم على أداء وظائفهم على أفضل وجه ممكن، وذلك من خلال تطبيق كل من فلسفة وأساليب التسويق الخارجى على السوق الداخلى للعاملين (Vandermerue, 1990) .

- ١:٢:٦:١:٤ الحوافز والمكافآت:

يتحدد السلوك الإنساني بعوامل ثلاثة، سبب منشئ للسلوك، وهدف يسعى الفرد إلى بلوغه، وهو يسلك سلوكاً معيناً، وأخيراً قوة دفع توجه السلوك بعد أن تثيره وتسهم في توجيهه إلى تحقيق الهدف. والحوافز هي وسائل إشباع متاحة، أو أدوات يتم بموجبها الإشباع، أو أن الحوافز هي مجموعة الظروف التي تتوافر في جو العمل وتشكل ثقافته (السلمي، ٢٠٠٠) . أما مبدأ المكافأة فيتمثل في أحقية وضرورة أن يحصل العاملون على المكافأة والتعويض العادل، أو أية مزايا أخرى معادلة للجهد المبذول في العمل بما يحقق أهداف المنظمة (زيارة، ٢٠٠٠) .

أنواع الحوافز:

◄ **أولاً- الحوافز السلبية والحوافز الإيجابية:**

الحوافز السلبية هي خوف العاملين من العقاب والتهديد، وتتصف الحوافز السلبية بمعارضتها لكل تجديد وإبداع وتقترن على أحسن تقدير بأقل ما يمكن من مستوى العطاء والالتزام، أما الحوافز الإيجابية فهي تلك الحوافز التي تنمي روح الإبداع والتجديد في العمل (زيارة، ٢٠٠٠) .

◄ **ثانياً- الحوافز المادية والمعنوية:**

- الحوافز المادية:

الحوافز المادية هي التي تشبع حاجات الفرد المادية، وهي حوافز ملموسة تتخذ أشكالاً متنوعة مثل الرواتب الشهرية، الأجور اليومية، والزيادات السنوية، والمكافآت: وهي

مبلغ من المال يعطى للفرد لقاء قيامه بعمل متميز، أو تحقيق مستوى معين من الإنتاج، أو بسبب تحقيقه وفراً في مجال ما (Sikula, 2000) .

- الحوافز المعنوية:

يقصد بالحوافز المعنوية، تلك التي لا تعتمد على المال في إثارة و تحفيز العاملين على العمل، بل تعتمد على وسائل معنوية أساسها احترام العنصر البشري الذي هو كائن حي له أحاسيس وتطلعات اجتماعية، يسعى إلى تحقيقها من خلال عمله في المنظمة (Sikula, 2000).

- فرص الترقية: تعتمد فاعلية الترقية كحافز على العمل فيما إذا ربطت بالكفاءة الإنتاجية. أما إذا ربطت الترقية بالأقدمية، فإن الترقية في هذه الحال كحافز سيفقد أثره في التحفيز، بسبب المساواة في هذه الحال بين الفرد المنتج والعادي.

- تقدير جهود العاملين: ويكون ذلك بمنح شهادات تقدير أو توجيه رسائل شكر للعاملين الأكفاء الذين يحققون مستويات إنتاج جيده. أو تسجيل أسمائهم على لوحة الشرف.

- إشراك العاملين في الإدارة: والهدف الأساسي من إشراك العالمين في الإدارة هو حفزهم على العمل عن طريق إشعارهم بأهميتهم.

- ضمان واستقرار العمل: الاستقرار في العمل حافز له تأثير كبير على معنويات العاملين وبالتالي على إنتاجهم.

- توسيع العمل: حيث إن إضافة الواجبات والمسؤوليات الجديدة إلى العمل الأصلي للموظف تزيد من الرغبة في العمل وتقضي على الملل والروتين، وبالتالي تزيد من حفز الأفراد على أداء الأعمال.

- إغناء أو إثراء العمل: أي إضافة مهَّمات جديدة لاختصاص الفرد، وبذلك يعد إغناء العمل حافزاً معنوياً مهماً تلجأ المنشآت إلى استخدامه في مجال التحفيز الإنساني للعمل.

- تحسين ظروف ومناخ العمل: أن توفر المناخ الصحي المناسب في بيئة العمل كالإضاءة الجيدة، والتهوية المناسبة. . . الخ، يؤثر على أداء إنتاجية الفرد، إذ كلما كانت ظروف العمل مناسبة، كلما كان استعداد الفرد أحسن.

- ٢:٢:٦:١:٤ وضوح ادوار العمل.

يقصد بوضوح أدوار العمل وجود هيكل تنظيم للمؤسسة التعليمية، يحدد فيه المستويات التنظيمية، وطبيعة الاتصالات الأفقية في المستوى التنظيمي نفسه، وطبيعة الاتصالات العامودية: من أعلى الهرم إلى المستويات الدنيا منه، ومن المستويات الدنيا إلى

المستويات العليا باتباع أسلوب التسلسل الإداري في كلتا الحالتين، مع الأخذ بعين الاعتبار المركزية واللامركزية في هذا التسلسل، والتي تشكل في مجملها الهيكل التنظيمي للمنظمة، وما يتضمن من مبادىء إدارية.

- ٣:٢:٦:١:٤ تدريب وتطوير العاملين.

يعدُّ التدريب من الاجراءات التنظيمية التي تعمل بانتظام باستخدام العمليات التعليمية قصيرة الاجل من قبل العاملين غير الإداريين، لتزويد العاملين بالمعارف المهنية والمهارات في مجالات محددة، بينما التطويرنسبة للعاملين يعد من الإجراءات النظامية والمنتظمة التي تستخدم العمليات التعليمية طويلة الأجل من قبل العاملين الإداريين لتزويد العاملين بالمفاهيم والنظريات العلمية لاغراض متعددة. يختلف التدريب عن التطوير من خلال الإجابة على الأسئلة الآتية:

١. ما الذي تم تعلمه.؟
٢. من الشخص المخول بعملية التعليم.؟
٣. ما الهدف من العملية التعليمية.؟
٤. متى تتم العملية التعليمية.؟

إضافة إلى أن التدريب يشير إلى التعليمات الخاصة بالعمليات الميكانيكية والفنية، بينما يشير التطوير إلى المفاهيم التعليمية النظرية والفلسفية. فالبرامج التدريبية تصمم للمستويات الذين هم دون مستوى المدراء بينما برامج التطوير تستهدف العاملين المدراء. والجدول الآتي رقم (٢) يوضح الفرق ما بين التدريب والتطوير (Sikula, 2000) .

الجدول (٢)

التمييز بين التدريب والتطوير

البعد التعليمي	التدريب	التطوير
من هم متلقي العملية التعليمية	من هم اقل من رتبة المدراء	المدراء
ماذا يتعلمون	امور مهنية، فنية	امور نظرية، مفاهيمية
الهدف من العملية التعليمية	تعلم وظائف محددة، اهداف محددة	معرفة عامة
متى تتم العملية التعليمية	في فترة قصيرة المدى	في فترة طويلة المدى

- ٤:٢:٦:١:٤ العلاقات العامة الداخلية.

تعرف العلاقات العامة الداخلية بأنها الجهود المخططة والمصممة لكي تبقى من أجل الإبقاء على علاقات جيدة وودية متبادلة بين المنظمة والعاملين فيها، فوظيفة مدير

العلاقات العامة، ومن مهماته التنسيق بين النشاطات الداخلية التي تشكل وجه المنظمة مثل تنظيم المؤتمرات الصحفية، وتدريب العاملين، والاهتمام بالتسويق الداخلي الموجه نحو خدمة العملاء (Blythe, 2003) .

إن الهدف من نشاطات العلاقات العامة الداخلية هو تشجيع وزيادة اهتمام العاملين بأعمالهم وتحقيق الأهداف العامة للمنظمة، حيث إن معظم العاملين يفضلون العمل في بيئة مريحة، وإنهم جزء من العمل، عندها سيكون العمل جزءاً من حياتهم اليومية.

تخضع العلاقات العامة الداخلية إلى الاختلافات الثقافية التي تغير وتبدل من طبيعة النشاطات المتبعة داخل المنظمة، إلا أن المنظمة باستطاعتها تطوير ثقافة خاصة بها وبالعاملين من خلال تشجيع بناء علاقات بين العاملين، وبث روح الجماعة والاحترام المتبادل بين العاملين وتشجيع التواصل والاتصالات غير الرسمية فيما بينهم (Blythe, 2003) .

٧ـ الجودة والرضاء:

إن المصطلحات الخاصة بالجودة والرضا عن الخدمة التعليمية تستخدمان بالتبادل، فأينما ذكر أحدهما يقصد به الآخر، حيث يعتقد بعضهم أن جودة الخدمة التعليمية المدركة هي مكون رئيس من مكونات رضا العميل والتي تعكس عملية التبادل ما بين السعر والجودة كعوامل ظرفية، فالدراسات بينت وجود روابط استراتيجية ما بين مستوى رضا العملاء الطلبة والأداء الكلي للمؤسسات التعليمية، حيث وجد الباحثون في جامعة ميتشيغان أن معدل كل زيادة ١٪ في درجة رضا العميل ترتبط بزيادة ٢,٣٧٪ كعائد على الاستثمار. (Lovelock and Wirtz, 2006) ، فمحور هذه الدراسة يدور حول جودة الخدمة التعليمية، ودرجة رضا العملاء الطلبة عن الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعات من خلال أساس الدراسة المعتمد على مفهوم التسويق الداخلي كفهوم لإدارة الموارد البشرية فيها لتحقيق درجة عالية من الرضا التي تنعكس على جودة الخدمة المقدمة، وبالتالي تحقيق الهدف المنشود بتحقيق الجودة والرضا للعملاء الطلبة وأصحاب المصالح

١:٢ الدراسات السابقة:

هدفت دراسة **(Farzad, A., et, al., 2008)** إلى اختبار معايير التسويق الداخلي وبيان أثرها على الالتزام الوظيفي بالتطبيق على العاملين في البنوك الإيرانية من خلال الجهود التسويقية المخطط لها للتغلب على الأطراف التنظيمية المعارضة للتغيير. توصلت الدراسة إلى أن التنسيق والتكامل بين الوظائف التنظيمية والتدريب والدوافع لها أثر إيجابي على الالتزام الوظيفي للعاملين تجاه المؤسسات التي يعملون بها.

أما دراسة (Naude, A., et, al., 2003) فقد هدفت إلى التعريف بمحددات مفهوم التسويق الداخلي الخاصة بالمتغيرات الديموغرافية للعاملين كالعمر والحالة الاجتماعية والجنس والمستوى التعليمي، كما تناولت البيئة الثقافية والاجتماعية للمنظمة. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين تبني مفهوم التسويق الداخلي والعوامل الديموغرافية للعاملين فيها.

وقد أيدت دراسة (Rafiq and Ahmad, 2000) ما جاء بدراسة كل من (Farzad, A., et, al., 2008; Naude, A., et, al., 2003) من حيث التعريف بأهداف التسويق الداخلي والمعوقات التي تواجه هذا المفهوم من قبل الموارد البشرية المعارضة للتغيير، وبينت الدراسة أن معايير مفاهيم التسويق الداخلي تبرز من خلال ثلاثة معايير: رضاء العاملين ودافعيتهم، والتوجه نحو العملاء، والتواصل والتوسع في تحديد معايير جديدة لمفهوم التسويق الداخلي.

وقد تناولت دراسة (Foreman and Money, 1995) المفاهيم الشائعة والمستخدمة لتحديد مضمون التسويق الداخلي من خلال دراسة وصفية تحليلية لاستكشاف الرؤية التي تتبناها المنظمات البريطانية، والمكافآت والتدريب والتطوير. وتوصلت الدراسة إلى أهمية هذه العناصر وضرورة تبنيها من قبل المنظمات، ولكن بدرجات متفاوتة بناء على طبيعة كل منظمة وثقافتها.

دراسة (Cooper and Cronin, 2000) تناولت أهمية التسويق الداخلي للمؤسسات التعليمية ومدى تطبيقها لهذا المفهوم لتسويق خدماتها التعليمية من خلال الجهود التي تبذلها المنظمة بتدريب العاملين لديها وتحفيزهم. وتوصلت الدراسة إلى أن تدريب العاملين وتطوير مهاراتهم قوبلت بالرفض من قبل العاملين.

أما دراسة (George, 2000) فقد ركزت على تطوير مدخل التوجه نحو السوق، حيث يركز هذا المدخل على إنجاز تغييرات داخلية فعالة بين المنظمة والعاملين فيها كمتطلب لإجراء تغييرات ناجحة مع الأسواق الخارجية، فمساهمة السلوك التنظمي يزيد من فاعلية وكفاءة برامج التسويق الداخلي، ويعد العاملين جزءاً من السلوك التنظيمي المستقبلي.

وكذلك دراسة (Jones, 1986) أشارت إلى أن تقديم المنتج الخدمي يعتمد على تفاعل العاملين مقدمي الخدمة مع العملاء طالبي الخدمة. وتوصلت الدراسة إلى أن ٪ ٨١,٢ من المؤسسات الخدمية تعتقد بأن طبيعة الاتصال ما بين العاملين والعملاء هي من الجوانب المهمة للخدمة المقدمة. أوضحت الدراسة أن هنالك مدخلين لإدارة عملية الاتصال: المدخل الأول هو تخفيض عملية الاتصال وجعلها أقل تعقيداً، أما المدخل الآخر فهو الإبقاء على

عملية الاتصال ما بين الطرفين لتقديم خدمات حسب طلب العميل وبطرق مبتكرة، كون المفهوم التسويقي الحديث يركز على تحقيق الأهداف المرغوبة والمتغيرة للعملاء.

وأخيراً فقد أشارت دراسة (Gupta, et al., 1991) إلى أن المفاهيم والأساليب التسويقية يمكن أن تزودنا بالوسائل التي يمكن من خلالها جعل الموارد البشرية أكثر كفاءة وفاعلية على الرغم من فشل بعض الإدارات العليا في إدراك أهمية الموارد البشرية في منظماتهم، فضعف الموارد البشرية دليل على فشل الإدارة.

الإطار العملي:

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعات الأردنية الخاصة الواردة في الجدول (٣) .

الجدول (٣)

مجتمع الدراسة وحجم العينة المعاينة

اسم الجامعة	فيلادلفيا	اربد الاهلية	جدارا	جرش	عمان الاهلية	العلوم التطبيقية	الزرقاء	الاسراء	البتراء	الأكاديمية	الزيتونة	الشرق الاوسط	المجموع
عدد العاملين	٦٠	٥٠	٤٠	٤٠	٧٠	٧٥	٥٠	٥٥	٨٠	٩٠	١٠٠	٥٠	٧٦٠
حجم العينة	٤٣	٢٩	٢٤	٢٤	٤٣	٤٨	٢٩	٣٣	٣٨	٤٣	٥٢	٢٤	٤٣٠

وحدة المعاينة:

بالطرق الإحصائية الملائمة للدراسة، فقد حدد الباحث حجم العينة بـ (٤٣٠) مفردة من العاملين في كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعات الأردنية الخاصة الواردة في الجدول (٣) . واختيرت بطريقة العينة العشوائية الطبقية، بأسلوب التوزيع المتناسب Proportional Allocation اعتماداً على ما يسمى بالوزن Weight، وذلك بعد أن حُدد حجم المجتمع الفعلي لكل جامعة كما هو وارد بالمعادلة التالية:

$$Wi = Ni / N$$

حيث إن Wi: حجم العينة لكل طبقة. Ni: مجموع مفردات الطبقة الواحدة. N: مجموع مجتمع الدراسة.

الاستبانات الموزعة والمستردة:

وزعت ٤٣٠ استبانة على عينة الدراسة، حيث أُستردت ٣٨٠ استبانة صالحة للتحليل، وبنسبة استرداد مقدارها ٨٨٪.

إختبار الثبات:

لقد أُستخدم اختبار الثبات (كرونباخ ألفا) لقياس مدى ثبات أداة القياس حيث بلغت قيمة، 93% = ∞ وهي نسبة ممتازة كونها أعلى من النسبة المقبولة ٦٠٪ (Malhotra, 2007) .

اختبار فرضيات الدراسة:

- **الفرضية الأولى**:

H_1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المكافآت والحوافز ومستوى جودة الخدمة التعليمية

ولاختبار هذه الفرضية، حُسب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من الفقرات الخاصة بمجال المكافآت والحوافز والمجموع الكلي لهما، الجدول (٤) .

الجدول (٤)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لجميع فقرات مجال الحوافز والمكافآت

الرقم	متغيرات الدراسة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
	الحوافز والمكافآت التي تقدمها الجامعة للعاملين	٠,٧٩٠	٣,٣٩٢
١.	المرتب الذي احصل عليه يتناسب مع حجم العمل الذي أقوم به.	١,١٦٨	٣,٢٠٣
٢.	تعتبر المرتبات فى الجامعات عالية بالمقارنة بالمنظمات الأخرى.	٠,٩٩٠	٣,٢٦١
٣.	يشعر الجميع بالجامعات ان هناك نظام مرضى للمكافآت.	١,٠٢١	٣,٤٨٧
٤.	تتناسب المكافآت والحوافز مع متطلبات المعيشة المعقولة	١,٠١٧	٣,٤٥٨
٥.	قياس الأداء ونظم الحوافز تشجع العاملين على العمل الجماعي.	١,٠٣٣	٣,١٨٩

بينت نتائج تحليل الإحصاء الوصفي الواردة في الجدول (٤) على موافقة المستجيبين على أهمية المكافآت والحوافز باعتباره مكوناً رئيساً لجودة الخدمة التعليمية، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لمجال المكافآت والحوافز ما بين (٣,١٨٩– ٣,٤٨٧) ، فكان أعلاها

للفقرة رقم (٣) والتي تنص على: «وجود نظام مرضي للماكافآت والحوافز».

ومن أجل اختبار الفرضية الأولى، طُبّق تحليل الانحدار (Regression Analysis) الجدول (٥) .

الجدول (٥)

نتائج تحليل ANOVA ومعاملات Coefficients للحوافز و للمكافآت

المتغير المستقل	r	r 2	β	t	F	Sig.	النتيجة
المكافآت والحوافز	٠,٥٧٦	٠,٣٣٢	٠,٥٦٠	١٣,٦٩٦	١٨٧,٥٨٥	٠,٠٠٠	رفض العدمية

يبين الجدول (٥) أن معامل الارتباط بين المكافآت والحوافز التي تقدمها الجامعات الخاصة للعاملين فيها وجودة الخدمة التعليمية قد بلغ (r= 0.576) ، وأن قيمة معامل التحديد (r^2) فسر ما نسبته (٠,٣٣٢) من حيث أهمية متغير المكافآت والحوافز على جودة الخدمة التعليمية. وهي نسبة تدل على درجة تأثير مقدارها (β = 0.560). وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة (F) البالغة (١٨٧,٥٨٥) ، وهي قيمة دالة إحصائياً وبدلالة معنوية مقدارها (٠,٠٠) ، وبناءً على القرار الإحصائي ترفض الفرضية العدمية لوجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المكافآت والحوافز التي تمنح للعاملين في الجامعة وجودة الخدمة التعليمية.

- **الفرضية الثانية:**

H_2: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وضوح أدوار العمل لدى العاملين ومستوى جودة الخدمة التعليمية.

ولاختبار هذه الفرضية حُسب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من الفقرات الخاصة بمجال المكافآت والحوافز والمجموع الكلي لهما، الجدول (٦) .

الجدول (٦)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لجميع فقرات مجال وضوح ادوار العمل

الرقم	متغيرات الدراسة	الانحراف المعباري	المتوسط الحسابي
	وضوح ادور العمل للعاملين في الجامعة	٠,٨١٥	٣,٣٩٧
١.	لكل وظيفة من وظائف الجامعة صلاحية ومسؤولية محددة.	١,٠٠٦	٣,٣٨٤
٢.	لكل نشاط من انشطة العمل خطة واحدة ورئيس متخصص واحد	٠,٩٧٣	٣,٥٧٦
٣.	يتلقى المرؤوس الأوامر والإرشادات من رئيس واحد فقط.	١,١٣٩	٣,٢٩٧
٤.	العمل مجزأ إلى عمليات جزئية لأجل التخصيص في الأداء والتنفيذ	١,١١٧	٣,٢٩٧
٥.	لكل وظيفة مهام محددة وواضحة.	١,١٧٥	٣,٤٣٢

بينت نتائج تحليل الإحصاء الوصفي الواردة في الجدول (٦) موافقة المستجيبين على أهمية وضوح أدوار العمل نسبة للعاملين في الجامعة باعتباره مكوناً رئيساً آخر لجودة الخدمة التعليمية، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لمجال وضوح أدوار العمل ما بين (٣,٢٩٧– ٣,٥٧٦) ، فكان أعلاها للفقرة رقم (٢) ، والتي تنص على: «وضوح خطة العمل والتبعية لرئيس واحد».

ومن أجل اختبار الفرضية الثانية طبِّق تحليل الانحدار (Regression Analysis) الجدول (٧) .

الجدول (٧)

نتائج تحليل ANOVA ومعاملات Coefficients لوضوح ادوار العمل

المتغير المستقل	r	r 2	β	t	F	Sig.	النتيجة
وضوح ادوار العمل	٠,٥٥٥	٠,٣٠٨	٠,٥٢٣	١٢,٩٧٦	١٦٨,٣٨٩	٠,٠٠٠	رفض العدمية

يبين الجدول (٧) أن معامل الارتباط بين وضوح أدوار العمل وجودة الخدمة التعليمية قد بلغ ($r= 0.555$) ، وأن قيمة معامل التحديد (r^2) فسر ما نسبته (٠,٣٠٨) من حيث أهمية متغير وضوح أدوار العمل في التأثير على جودة الخدمة التعليمية. وهي نسبة تدل على درجة تأثير مقدارها ($\beta = 0.523$). وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة (F) البالغة (١٦٨,٣٨٩) وهي قيمة دالة إحصائيا وبدلالة معنوية مقدارها (٠,٠٠) ، وبناء على القرار الإحصائي ترفض الفرضية العدمية لوجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين وضوح أدوار العمل للعاملين في الجامعة وجودة الخدمة التعليمية.

- **الفرضية الثالثة**

H_1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدريب العاملين وتطويرهم في الجامعة وبين مستوى جودة الخدمة التعليمية.

ولاختبار هذه الفرضية حُسب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من الفقرات الخاصة بمجال المكافآت والحوافز والمجموع الكلي لهما، الجدول (٨) .

الجدول (٨)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات مجال تدريب وتطوير العاملين

الرقم	متغيرات الدراسة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
	تدريب وتطوير العاملين	٠,٨٢١	٣,٢٨٢
١.	البرامج التدريبية التي يتلقاها العاملون تتعلق بمهارات الوظيفة التي يشغلونها.	١,١٥٣	٣,٥٦٣
٢.	البرامج التدريبية زادت من قدراتي وإمكاناتي العملية والعلمية.	١,١٠٤	٣,٢٣٢
٣.	ترى الجامعة التي أعمل بها أن تطوير معرفة ومهارات العاملين بها استثمار وليس تكلفة.	١,٠٨٥	٣,٠٩٥
٤.	تعتبر البرامج التدريبية التي توفرها الجامعة للعاملين كافية.	١,١٣٧	٣,٣٨٤
٥.	تهتم إدارة الجامعة بتدريب العاملين وتنمية مهاراتهم فى مجال التعامل مع الطلاب.	١,١٥٦	٣,١٣٤

بينت نتائج تحليل الإحصاء الوصفي الواردة في الجدول (٨) على موافقة المستجيبين على أهمية تطوير وتدريب العاملين في الجامعة باعتباره عاملاً رئيساً آخر لجودة الخدمة التعليمية، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لمجال التدريب والتطوير ما بين (٣. ٠٩٥– ٣. ٥٦٣) ، فكان أعلاها للفقرة (١) التي تتعلق بالبرامج التدريبية ذات الصلة بالوظيفة التعليمية.

ومن أجل اختبار الفرضية الثالثة، طبِّق تحليل الانحدار (Regression Analysis) جدول (٩) .

الجدول (٩)

نتائج تحليل ANOVA ومعاملات Coefficients لتدريب وتطوير العاملين

المتغير المستقل	r	r 2	β	t	F	Sig.	النتيجة
تدريب وتطوير العاملين	٠,٥٥٥	٠,٣٠٨	٠,٥٢٣	١٢,٩٧٦	١٦٨,٣٨٩	٠,٠٠٠	رفض العدمية

يبين الجدول (٩) أن معامل الارتباط بين وضوح أدوار العمل وجودة الخدمة التعليمية قد بلغ ($r= 0.555$) ، وأن قيمة معامل التحديد (r^2) فسر ما نسبته (٠,٣٠٨) من حيث أهمية متغير وضوح أدوار العمل في التأثير على جودة الخدمة التعليمية. وهي نسبة تدل على درجة تأثير مقدارها ($\beta = 0.523$). وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة (F) البالغة (١٦٨,٣٨٩) وهي قيمة دالة إحصائياً وبدلالة معنوية مقدارها (٠,٠٠) ، وبناء على القرار الإحصائي ترفض الفرضية العدمية لوجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين وضوح أدوار العمل للعاملين في الجامعة، وجودة الخدمة التعليمية.

- **الفرضية الرابعة**

H_1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقات الداخلية للعاملين في الجامعات الخاصة، ومستوى جودة الخدمة التعليمية.

ولاختبار هذه الفرضية حُسب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من الفقرات الخاصة بمجال المكافآت والحوافز والمجموع الكلي لهما، الجدول (١٠) .

الجدول (١٠)

المتوسط الحسابي والانحرافات المعياري لفقرات مجال العلاقات الداخلية

الرقم	متغيرات الدراسة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
	العلاقات العامة الداخلية (الرسمية وغير الرسمية) .	٠,٨٤٤	٣,٢٥٤
١.	تشجع الجامعة بناء علاقات شخصية ما بين العاملين داخل العمل.	١,٠٩٩	٣,٢٣٢
٢.	تشجع الجامعة بناء علاقات شخصية ما بين العاملين خارج نطاق العمل.	١,٠٥٦	٣,٢٨٢
٣.	تدعم الجامعة العمل بروح الفريق الواحد.	١,٠٥٥	٣,٤٣٧
٤.	تتبع ادارة الجامعة سياسة الباب المفتوح.	١,١٠٠	٣,١٩٢
٥.	تحافظ الادارة على وجود علاقات ودية ما بين المستويات المختلفة.	١,١٠٢	٣,١٢٩

بينت نتائج تحليل الإحصاء الوصفي الواردة في الجدول (١٠) على موافقة عينة الدراسة على أهمية العلاقات الداخلية بين العاملين من أعضاء الهيئة التدريسية وأعضاء الهيئة الإدارية والفنية باعتبار أن العلاقات الداخلية تنعكس آثارها على حالة العاملين ونفسياتهم في الجامعة، باعتبار القوى العاملة عنصراً من العناصر الرئيسية لمدخلات العملية التعليمية وأثرها على جودة الخدمة التعليمية، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لمجال العلاقات الداخلية ما بين (٣,١٢٩- ٣,٤٣٧) ، فكان أعلاها للفقرة (٣) ، والتي تتعلق بدعم الجامعة للعاملين للعمل بروح الفريق الواحد.

ومن أجل اختبار الفرضية الرابعة طبِّق تحليل الانحدار (Regression Analysis) جدول (١١) .

الجدول (١١)

نتائج تحليل ANOVA ومعاملات Coefficients للعلاقات الداخلية

المتغير المستقل	r	r 2	β	t	F	Sig.	النتيجة
تدريب وتطوير العاملين	٠,٦٣٣	٠,٤٠٠	٠,٥٧٦	١٥,٨٨٧	٢٥٢,٤٠٥	٠,٠٠٠	رفض العدمية

يبين الجدول (١١) أن معامل الارتباط بين العلاقات الداخلية الإيجابية ما بين كافة العاملين في الجامعة وجودة الخدمة التعليمية قد بلغ (r= 0.633) ، وأن قيمة معامل التحديد

(r^2) فسر ما نسبته (٠,٤٠٠) من حيث درجة تأثير هذا المتغير على جودة الخدمة التعليمية. وهي نسبة تدل على درجة تأثير مقدارها ($\beta = 0.576$). وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة (F) البالغة (٢٥٢,٤٠٥) وهي قيمة دالة إحصائيا وبدلالة معنوية مقدارها (٠,٠٠)، وبناء على القرار الإحصائي ترفض الفرضية العدمية لوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقات الداخلية للعاملين في الجامعات الخاصة، وجودة الخدمة التعليمية.

مناقشة النتائج ودلالات البحث:

توصلت الدراسة وجود علاقة ارتباط قوية ما بين الحوافز والمكافآت التي تمنحها الجامعات للعاملين بشكل عام وجودة الخدمة التعليمية، حيث تشكل هذه الحوافز دافعاً قوياً لهم لتطوير أساليبهم وأدواتهم وابتكار أساليب لتحقيق مستويات متقدمة من جودة الخدمة التعليمية، وقد جاءت هذه النتيجة مؤيدة لدراسة (Foreman and Money, 1995) التي بينت أهمية المكافآت والتدريب والتطوير وضرورة تبنيها من قبل المنظمات، ولكن بدرجات متفاوتة بناء على طبيعة كل منظمة وثقافتها.

كما بينت الدراسة وجود علاقة ارتباط ما بين وضوح أدوار العمل من حيث الحقوق والواجبات، مع عدم تداخلها مع حقوق وواجبات الآخرين، مما يوفر بيئة عمل صحية أساسها التعاون، وصولا لتحقيق الأهداف العامة لخلق صورة ذهنية مشرقة للجامعة في أذهان العملاء الطلاب وأصحاب المصالح وقد جاءت هذه النتيجة مطابقة لدراسة (Farzad, A., et, al., 2008) التي توصلت إلى أن التنسيق والتكامل بين الوظائف التنظيمية والتدريب والدوافع لها أثر إيجابي على الالتزام الوظيفي للعاملين تجاه المؤسسات التي يعملون بها.

وقد تبين أن البرامج التدريبية التي تقدمها الجامعات للعاملين فيها تزيد من فرص تقدم ونمو قدرات القائمين على العملية التعليمية من خلال اكتسابهم مهارات ومعارف جديدة في الحقول العلمية والبحثية، مما يساهم إيجابا في إغناء القاعدة المعلوماتية والمعرفية مما ينعكس إيجابا على العملية التعليمية بشكل عام، وعلى مخرجات العملية التعليمية بشكل خاص فيما يحقق أهداف الجامعة من خلال العملية التعليمية باعتبار القوى العاملة هي جزء رئيس من مدخلات العملية التعليمية، وقد جاءت هذه النتيجة مؤيدة لدراسة (Farzad, A., et, al., 2008) التي توصلت إلى أن التنسيق والتكامل بين الوظائف التنظيمية والتدريب والدوافع لها أثر إيجابي على الالتزام الوظيفي للعاملين تجاه المؤسسات التي يعملون بها. . وأخيراً توصلت الدراسة إلى أهمية وضرورة العلاقات العامة

الداخلية وتوفير بيئة تعليمية مبنية على أساس متين وقوي من الاحترام المتبادل بين جميع العاملين على اختلاف مستوياتهم الأكاديمية والإدارية. وقد جاءت هذه النتيجة مؤيدة لدراسة (Gupta, et al., 1991) التي توصلت إلى أن المفاهيم والأساليب التسويقية يمكن أن تزودنا بالوسائل التي يمكن من خلالها جعل الموارد البشرية أكثر كفاءة وفاعلية بالرغم من فشل بعض الإدارات العليا في إدراك أهمية الموارد البشرية في منظماتهم، فضعف الموارد البشرية دليل على فشل الإدارة.

وقد جاءت نتيجة الدراسة مؤيدة لدراسة (Cooper and Cronin, 2000) التي تناولت أهمية التسويق الداخلي للمؤسسات التعليمية، ومدى تطبيقها لهذا المفهوم لتسويق خدماتها التعليمية من خلال الجهود التي تبذلها المنظمة بتدريب وتحفيز العاملين لديها.

التوصيات:

قدم الباحث مجموعة من التوصيات التي يقترحها من أجل زيادة فعالية التسويق الداخلى ومستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الأردنية الخاصة:

١. تصميم الوظائف وتوصيفها للعاملين كافة في مختلف التخصصات بالشكل الذي يسمح بشغلها بالإفراد المناسبين، وضرورة وضوح الدور المطلوب القيام به بالنسبة لكل فرد.

٢. تخطيط وتنفيذ وتقييم برامج تدريبية بصفة مستمرة تهدف إلى تنمية المهارات الفنية والسلوكية للعاملين بالجامعات الأردنية بما يزيد من درجة الاعتمادية والاستجابة لديهم.

٣. تخطيط وتنفيذ المكافآت والحوافز المادية والمعنوية للعاملين الذين يحققون أداء متميزاً فى تقديم الخدمة بالشكل المناسب للعملاء الطلاب.

٤. ضرورة توافر عملية الاتصال ذات الاتجاهين بين العاملين على مختلف مستوياتهم، بما يسمح بحل مشكلات العمل بسرعة، ويعكس مقترحات العاملين والطلاب فيها.

٥. زيادة عملية التفاعل بين العاملين والعملاء الطلاب في أثناء تقديم الخدمة التعليمية لهم، وإحساس العاملين بأهمية الدور الذي يقومون به.

٦. التقويم المستمر لمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب بأبعادها كافة لضمان رضاهم عنها.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. السلمي، علي، (٢٠٠٠) الدوافع والحوافز، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، القاهرة.

٢. زياره، فريد، (٢٠٠٠) ، إدارة الأعمال، الأصول والمبادئ، دائرة المكتبة الوطنية، عمان.

٣. خلاصة إحصائية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، خلاصة إحصائية عن التعليم العالي ٢٠٠٩، قسم الإحصاء، مديرية الحاسب والمعلوماتية.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. *Armstrong, G. and Kotler, Ph. (2007) , Marketing: An Introduction, 8th, Ed, Pearson, Prentice- Hall. Upper Saddle River, New Jersey, NJ.*
2. *Ballantyne, D. (1997) , Internal Networks for Internal Marketing, Journal of Marketing Management, (Vol. 13, No. 5) , PP. 343- 366.*
3. *Blythe, J. , (2003) , Essential of Marketing Communication, Pearson Education Limited, England.*
4. *Cahill, D. (1995) , the managerial implication of the new learning organization: a new tool for internal marketing, Journal of service marketing. 9 (4) , pp. 43- 51.*
5. *Christopher, M. et al. , (2006) , Relationship Marketing: Creating Stakeholder Value. Butterworth, Heinemann, Oxford.*
6. *Cooper J. and Cronin J. , (2000) , internal marketing: A competitive strategy for the Long- Term Care Industry, Journal of Business Research, Vol. 48 (3) , pp. 177- 181.*
7. *Farzad, A. , et, al. , (2008) , the affect of internal marketing on organizational commitment in Iranian banks, American Journal of Applied Sciences, 5 (11) , pp. 480- 186*
8. *Foreman, S. & Money, A. (1995) , Internal Marketing: Concept, Measurement and application, Journal of Marketing Management, 11 (8), pp. 755- 768.*
9. *George W. R. (2000) , Internal marketing and organizational behavior: A partnership in developing customer- conscious employees at every level, Journal of Business Research, Vol. 20 (1) , pp. 63- 70.*
10. *Gronroos, C. (1985) , Internal Marketing Theory and Practice, in: T. M. block, G. D. upha and V. A. Zeithlman (Eds) , Service Marketing in a changing environment (Chicago, American Association) , pp. 41- 47.*
11. *Gummesson, E. (1991) , Marketing Orientation revised: the crucial role of the part time marketer, European Journal of Marketing, 25, (2) , PP. 229- 306.*
12. *Gupta, A. K. (1991) , Internal marketing: Integration R&D and marketing within the organization: Journal of product innovation management, 8, (4) , PP. 307.*
13. *Jones, P. (1986) , Internal marketing, international Journal of hospitality Management, 5 (4) , pp. 201- 204.*
14. *Kotler, Ph. and Armstrong, G. (2008) , Principles of Marketing, 12th, Ed, Pearson, Prentice- Hall. Upper Saddle River, New Jersey, NJ.*
15. *Lovelock & Wirtz, (2006) , Service Marketing: People, Technology, Strategy. Pearson, Prentice- Hall, UK.*

16. *Malhotra, Narsh, (2007) ,"Marketing Research", Pearson Education, Prentice- Hall Inc. New Jersey.*
17. *Naude, A. , et, al. , (2003) , identifying the determinants of internal marketing orientation, European journal of marketing, 37 (9) pp. 1205-1220.*
18. *Payne A, (2005) . The Essence of Services Marketing, Prentice- Hall, New York, NY.*
19. *Pride W. M. and O. C. Ferrell, (2006) . Marketing concepts and Strategy, 13th Ed, Houghton Mifflin Company, Boston, New York.*
20. *Rafiq M. and Pervaizk A. (2000) , advances in the internal marketing concept definition, synthesis and extension, Journal of service marketing, 14 (6) , pp. 449- 462.*
21. *Raymond N. N. et al. , (2006) , Human Resource Management: Getting A Competitive Advantage, Prentice- Hall, New York, NY.*
22. *Roger et al. , (1999) , Internal Marketing and Customer Driven Wavefronts, the service industries Journal, Vol. 19, No. 4 (October 1999) , pp. 49- 67, published by frank Cass, London*
23. *Shoham,. A. , et al. , (2005) , " Marketing orientation and performance: a meta- analysis ", Marketing intelligence & planning Journal, 23 (5) , 435- 454.*
24. *Sikula A. F. (2000) , Personnel administration and human resources management, John Wiley & Sons, New York.*
25. *Solomon M. R. (2004) , Consumer behavior; buying, having, and, being, Inc. , Pearson education, upper saddle river, New Jersey, NJ.*
26. *Vandermerue S. (1990) , customer drive corporations green program long range planning, (Vol. 23, No. 6) , pp. 10- 16.*
27. *Zeithaml, V. et al. , (2006) , Service Marketing, Integrating Customer Focus across the Firm. 4th, Ed, McGraw- Hill/Irwin, New York, NY.*

قياس درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية: دراسة ميدانية

د. مجيد منصور*

* أستاذ مساعد في قسم التسويق/ كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية/ جامعة النجاح الوطنية.

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى قياس درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية، وعلاقتها ببعض المتغيرات، وقد طوّر الباحث استبانة لقياس ذلك، ووزعها على عينة طبقية عشوائية من (١٥٥) مستهلكاً لخدمات التأمين، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك درجة اتجاهات مرتفعة للمستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية، وعدم وجود فروق تُعزى لمتغيرات الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، ومكان السكن، فيما توجد فروق لصالح أصحاب الدخل الأعلى، وقد أوصى الباحث بتوصيات عدة منها: زيادة اهتمام شركات التأمين بالترويج التجاري كالإعلام والدعاية لخدماتها، لتنوير المستهلكين وغيرهم بخدمات التأمين، والعمل على تأسيس مواقع الكترونية لشركات التأمين، لتسهيل التواصل مع المستهلكين، وإلى بث القواعد والأسس التي تسير وفقها شركات التأمين.

Abstract:

This study sought to measure the degree of consumers' attitudes towards insurance services in the north of the West Bank and their relationship with a number of variables. To this end, the researcher developed a questionnaire and administered it to a randomly chosen sample of 155 insurance services consumers. After data collection and analysis, it was found that the degree of consumers' attitudes towards insurance services was high. No significant differences were found which might be attributed to the variables of sex, age, marital status and place of living. However, there were differences in favor of high income people. In the light of these findings, the researcher suggests of that insurance companies should show high interest in commercial promotion (ads and publicity for their products) to enlighten consumers and others about their services. In addition, insurance companies are advised to have their own electronic websites to facilitate communication with the consumers and disseminate the regulations and rules which insurance companies abide by.

مقدمة:

يحتل قطاع التأمين في الوقت الحاضر مركزاً مهماً في الاقتصاد القومي انطلاقا من واقع ما يقدمه من دعم، وما يوفره من أمان للأنشطة الاقتصادية، فهو يتعامل مع المكونات الأساسية للاقتصاد من موقع تقويتها وتعزيزها من خلال الضمان الذي يمنحه لها لتنبثق فعاليتها بأقصى طاقتها.

ويعد قطاع التأمين في فلسطين من أهم القطاعات الاقتصادية، ومصدراً للادخار اللازم لتمويل النشاط الاقتصادي، كما تبرز أهميته في مساهمته في تكوين الناتج المحلي الإجمالي، إذ بلغت نسبة مساهمته (١,٥٪) من الناتج المحلي (مكحول، ٢٠١٠)، وقد شهدت صناعة التأمين نمواً ملحوظاً في السنوات الأخيرة، ففي عام ٢٠٠٨ حقق قطاع التأمين نمواً بلغ (٢٨٪) عن العام ٢٠٠٧ (هيئة سوق رأس المال، ٢٠١٠)، وقد شمل مفهوم التسويق هذا القطاع، وبناء على نشاط التأمين ارتفعت حدة المنافسة بين الشركات، فأصبح تقويم الخدمة موضوعاً يحظى باهتمام كبير ومتزايد (عقل، ٢٠٠٨).

وأصبح التأمين سمة الحياة العصرية، فبسبب تزايد الأخطار التي تُهدد الإنسان وممتلكاته وتنوعها، كان لا بد له من البحث عن حصن يقيه شر آثار هذه الأخطار، فإذا لم يكن بالإمكان تفادي وقوع الأخطار، فلا بد من اللجوء إلى وسيلة تخفف آثارها السلبية، وبخاصة الآثار المادية التي تنجم عن وقوع هذه الأخطار، وقد اهتدى الإنسان إلى التأمين ووجد فيه حماية وصوناً من هذه الأخطار، وبهذا تغلغل التأمين في معظم نشاطات الأفراد، وتطورت صناعته تطوراً مذهلاً في مختلف دول العالم (Obeidat and Al Dmour, 2005).

مشكلة الدراسة:

يمثل التأمين عنصراً مهماً في حماية حقوق المجتمعات وأبنائها. فكثيرٌ من الحوادث التي زهقت فيها روح «رب العائلة»، كانت مؤسسات التأمين بديلاً لإعالة هذه العائلة الثكلى، وتلبية احتياجاتها، ويملك قطاع التأمين في الأراضي الفلسطينية إمكانيات كبيرة للتوسع في جميع أنواع التأمين، لكن نجاحه في استغلال الفرص المتاحة بحاجة إلى جهد كبير من جميع الأطراف، وبخاصة شركات التأمين نفسها، التي عليها أولا وقف المضاربات والالتزام بالتعرفة الموحدة التي حددتها هيئة سوق رأس المال، إضافة إلى تقوية رأس مالها لمواجهة أية مخاطر، وبالتالي الوفاء بالتزاماتها تجاه المستفيدين من البوالص (مؤتمر فلسطين الأول للتأمين، ٢٠١٠).

ومن هنا فقد استشعر الباحث ضرورة تعرف آراء المستفيدين من خدمات التأمين، وذلك في ظل الأساليب المختلفة التي تتبعها شركات التأمين، وتكمن مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي: ما درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى قياس درجة اتجاهات المستهلك نحو التأمين من خلال بعض المتغيرات كالبعد الاقتصادي، والأمان، والسعر، والجودة، وعلاقة هذه الدرجة ببعض العوامل الشخصية مثل: الجنس، والعمر والحالة الاجتماعية، والدخل الشهري، ومكان السكن.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة من كونها تسعى إلى بناء مؤشرات تساعد شركات التأمين لرفع مستوى جودة الخدمة المقدمة في التأمين، وتحقيق مركز تنافسي أفضل في السوق، كما تبدو أهمية الدراسة الميدانية في الكشف عن اتجاهات مستهلكي خدمة التأمين، و تّعرف نظرتهم وميولهم نحو خدمة التأمين من وجهة نظر اقتصادية وشخصية واجتماعية.

فرضيات الدراسة:

تتضمن الدراسة الفرضيات التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة اتجاهات المستهلكين نحو التأمين، تُعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة اتجاهات المستهلكين نحو التأمين، تُعزى لمتغير العمر.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة اتجاهات المستهلكين نحو التأمين، تُعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة اتجاهات المستهلكين نحو التأمين، تُعزى لمتغير الدخل الشهري
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة اتجاهات المستهلكين نحو التأمين، تُعزى لمتغير مكان السكن.

حدود الدراسة:

تقتصر الدراسة على الحدود الآتية:

♦ الحد المكاني: محافظات شمال الضفة الغربية (جنين، شمال الضفة الغربية، طولكرم، قلقيلية، سلفيت، طوباس) .

♦ الحد الزماني: أجريت هذه الدراسة في الفترة الواقعة بين (٤- ٢٠١٠ إلى ٩- ٢٠١٠)

♦ الحد البشري: اقتصرت هذه الدراسة على مستهلكي خدمات التأمين على الحياة.

♦ الحد الموضوعي: تتحدد نتائج هذه الدراسة بأداتها وعينتها.

التعريفات الإجرائية:

◄ **الأمان**: ويقصد به الوقاية من المخاطر، فالمستهلك يقوم بشراء وثيقة التأمين ليوفر لنفسه الحماية من المخاطر المستقبلية (العزام، ٢٠١٠) .

◄ **السعر**: ويقصد به سعر خدمة التأمين الذي يدفعه المستهلك مقابل شراء وثيقة التأمين، ومدى تناسب سعر وثيقة التأمين مع جودة الخدمة المقدمة للعميل (جزاع، ٢٠١٠).

◄ **الجودة**: ويقصد بها إمكانية التميز في الخدمة، ويظهر مفهوم الجودة في سرعة إنجاز الخدمة، وطريقة التعامل مع العملاء، ودقة المعلومات، والسرية في التعامل (أبو بكر، ٢٠٠٩) .

الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة:

يعد التأمين من الأنشطة الخدمية المهمة التي تساهم في دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وذلك انطلاقاً من واقع ما يوفره من حماية لكافة الأنشطة والأفراد على حد سواء. فمع تطور مستوى الأنشطة الاقتصادية وزيادة عدد المشاريع ترتفع المخاطر الممكن حدوثها وتتنوع، ومن ثم تزداد أهمية قطاع التأمين والحجة إليه لإدارة المخاطر والتعويض عما قد وقع من خسارة (هاريس، ٢٠٠٧).

فيعد هذا القطاع أحد الموارد الاستثمارية الأساسية من خلال توظيف الوفورات المالية الناجمة عن أقساط التأمين في أوجهه الاستثمارية المختلفة، وتبرز أهمية هذا القطاع من خلال مساهمته في تكوين الناتج المحلي الإجمالي، إضافة إلى مساهمته في خلق مئات الفرص للعمالة المحلية (بطشون، ٢٠٠٠) .

◄ أولاً- الخصائص المميزة لخدمات التأمين:

هنالك مجموعة من السمات المميزة للخدمات بشكل عام والتأمين بشكل خاص، والتي يجعل تسويقها يختلف بصورة جوهرية عن تسويق المنتجات الملموسة، ومن هذه السمات أن الخدمة التأمينية هي شيء غير ملموس، ويقصد بذلك عدم إمكانية المستهلك النهائي أو المشتري الصناعي من تذوق هذه الخدمة أو رؤيتها أو لمسها قبل شرائها كما هو الحال بالنسبة لكثير من المنتجات وتترتب على هذه السمة النتائج الآتية:

أ. هنالك بعض الوظائف التسويقية لا يمكن القيام بها عند تسويق الخدمة التأمينية مثل التخزين، والنقل، والتغليف، وهكذا.

ب. استحالة تذوق المستهلك لها وعدم إدراكه المادي بها، وتعذر رؤيته لها قبل استهلاكها أو شرائها (Yusuf and et. al, 2009) ويرى الباحث أن تعرف توجهات مستهلكي خدمات التأمين، يسهم بدرجة كبيرة في إجراءات شركات التأمين لتسويق خدماتها.

كما أن هناك عدم التجانس في تقديم الخدمات: والمقصود من هذه السمة هو عدم إمكانية تقديم خدمات متجانسة للعملاء، أي بمعنى آخر صعوبة تنميط الخدمة التأمينية المقدمة لعدد كبير من الأفراد والمشروعات، على سبيل المثال إن شركات الطيران وشركات السكك الحديدية لا تستطيع أن تقدم مستوى الجودة نفسها للخدمة بالنسبة لكل رحلة من الرحلات، كما تختلف هذه الخدمات من شركة لأخرى، ويترتب على هذه السمة صعوبة التنبؤ بجودة أداء الخدمة قبل تقديمها، فإنه ينبغي على منشآت الخدمات أن تعطي اهتماماً خاصاً لمرحلة تخطيط منتجاتها في البرنامج التسويقي وهذا يمكن المنشآت الخدمية أن تكتسب ثقة العميل فتكون بذلك سمعة حسنة لاستمرارية العمل والبقاء والنمو (Obeidat and Al Dmour, 2005) ، وأن الخدمة التأمينية لها صفة مميزة، وهي أنها لا تقدم بصورة مباشرة، كما هو الحال في بقية الخدمات لأنها تتعلق بوقوع حادث احتمالي، ولذلك وفقاً للعقد المبرم بين الطرفين، ومن هنا يمكن معرفة أنه قد تتحقق الخدمة التأمينية أو لا تتحقق؛ لأنها مرتبطة بصورة مباشرة بتحقق الحظر المؤمن ضده، ولذلك فإن الخدمة التأمينية خدمة مستقبلية (Chugh and Meador, 2006) .

ويختلف أسلوب التسعير في الإنتاج السلعي عما هو عليه في نشاط التأمين إذ يعتمد أسلوب التسعير في التأمين على التكلفة المحققة في الماضي مثل دراسة الكوارث لقياس كلفة الحماية المستقبلية، بينما الإنتاج السلعي وبالذات الإنتاج الصناعي يعتمد على كلفة المنتج كما هو في الوقت الحاضر.

ويعكس التأمين الوعي الثقافي والاجتماعي في المجتمع، فالدولة المتقدمة ينتشر فيها التأمين في حين أغلب الأفراد في الدول النامية لا يملكون الوعي التأميني، ولا يشعرون بالحاجة إلى التأمين.

فزيادة الوعي الثقافي والاجتماعي في الدول المتقدمة تزيد من الشعور بضرورة التحسين في المستقبل، ووضع الضمانات والتحوطات الكافية على عكس الجهود في الدول النامية لانخفاض المستوى الاقتصادي والمعيشي (Liu and et. al, 2007) .

كما أن عقد التأمين هو عقد إذعان، أي أن الجانب القوي فيه هو المؤمن وأنه يضع شروطه وليس للمؤمن له إلا أن يقبلها، وهذا يترتب عليه عدم استطاعة مشتري الوثيقة المؤمن له المساومة في سعرها.

إن الخدمة التأمينية ترتبط بالحوادث المؤسفة كالمرض والموت والحوادث، وأن قسط التأمين لا يعاد إلى المستهلك (المؤمن له) عند عدم تحقق الخطر (أبو بكر، ٢٠٠٩).

ويعتقد الباحث أن الاختلافات التي توجد بين شركات التأمين، تُعزى إلى أسباب تسويقية، فشركات التأمين تحاول جذب أكبر عدد من المستهلكين من خلال تقديم عروض تأمينية مختلفة ومغرية للمستهلكين من أجل أن يشتركوا بخدمة التأمين.

◄ **العوامل المؤثرة في تحديد الطلب على التأمين:**

لتحديد العوامل المؤثرة في الطلب على التأمين تؤكد أنه يجب النظر لهذه العوامل بصورة مجتمعه، ولا نأخذ تأثير كل عامل على انفراد وهذه العوامل هي:

أ. **سعر الخدمة التأمينية:**

إن الطلب على سلعة ما لا يتحدد بمجرد الرغبة لدى المستهلك في اقتنائها، فلكي يكون الطلب فعالاً، لا بد أن تقترن هذه الرغبة بقدرة المستهلك على شرائها ودفع ثمنها.

وقرار شراء المستهلك سلعة التأمين معقد، وذلك لأن المستهلك يحصل على وعد بالضمان لا غير ضد أخطار لا يعلم عما إذا كانت ستتحقق أم لا، وفي أي وقت، ويتأثر اتخاذها بموقف المستهلك من الخطر (Omar, 2007) .

وعلى الرغم من أهمية موقف المستهلك من الخطر، فإن عامل السعر يظل يؤدي الدور الرئيس في تحفيز المستهلك للتأمين، فالأسعار المنخفضة هي أفضل حافز للمستهلك للإقدام على التأمين على ممتلكاته وحياته. والذي يحكم عملية التسعير في مجال التأمين قواعد وضوابط فنية لا ينبغي تجاوزها، ولكن هذا لا يعني أن قانون العرض والطلب لا ينشط في مجال التأمين. ويرى الباحث أن أسعار الخدمات التأمينية تؤدي دوراً رئيساً في اتجاه المستهلك، فغالباً ما يبحث المستهلك عن خدمات جيدة وبأسعار منافسة.

ب. **دخل المستهلك:**

إن ارتفاع مستوى الدخول يقود إلى زيادة فعالة في حجم الطلب على التأمين، فمع زيادة الرفاهية يزداد الجزء من الدخل الذي يزيد من متطلبات المعيشة الأساسية، ويوجه

هذا الجزء إلى شراء سلع الاستهلاك الدائم، ويواكب شراء هذه السلع زيادة الحاجة إلى التأمين على المخاطر التي يتعرض لها كما أن جزءاً من الدخول الإضافية يوجه لأغراض الادخار والتأمين.

وإن أصحاب الدخول المنخفضة لا يمكنهم الإنفاق لأغراض التأمين وأن إنفاقهم في هذا الاتجاه يكون محدود، ولكن مع ارتفاع دخولهم تزداد إمكاناتهم لزيادة الطلب على التأمين (Seog, 2002) .

ت. أسعار السلع الأخرى:

إن العلاقة بين الطلب على سلعة معينة وأسعار السلع الأخرى يرتبط بطبيعة السلعة، فعندما تكون العلاقة متبادلة، فإن التغير في إحدى السلعتين ينعكس على حجم الطلب على السلعة الأخرى. ويتأثر إجمالي الطلب على التأمين على أسعار السلع الأخرى بطرق مختلفة فانخفاض أسعار السيارات يؤدي إلى زيادة الطلب على التأمين التكميلي على السيارات، وفي إطار المنافسة بين البدائل المختلفة تجدر الإشارة إلى المنافسة الحادة بين شركات التأمين ذاتها بخصوص إصدار بدائل مختلفة للنوع نفسه من التأمين وبأسعار متفاوتة، ومن خلال أساليب الترويج والدعاية (الكيخا، ١٩٩٣) .

ث. الوعي التأميني:

يعرف الوعي التأميني بأنه الاقتناع التام بفكرة التأمين والذي يجعل الفرد المتمكن يسعى إلى طلب التأمين دون إلزام، فزيادة الوعي التأميني يخلق الرغبة عند الأشخاص للحصول على الحماية التأمينية.

ج. النمو الاقتصادي:

إن النمو الاقتصادي يزيد من حجم الطلب على مختلف أنواع التأمين وحسب اتجاهات النمو الاقتصادي، فزيادة مخصصات الاستيراد لسد متطلبات مشاريع التنمية واحتياجاتها تزيد من الطلب على التأمين البحري (الحاج قاسم، ١٩٩٩) .

ح. التشريعات والإعفاءات الضريبية:

إن للإعفاءات الضريبية أثراً ملموساً في زيادة الطلب على التأمين، وبعض الدول إذ تمنحها وتوافق على التنازل عن جزء من حصيلة الضريبة، فإنها تفعل ذلك تقديراً منها لأهمية التأمين، وتشجيعاً للإقبال عليه ولأنها على يقين من أن ما يذهب منها من ضريبة يعود إليها من خلال استثمار الأموال المتجمعة لدى شركات التأمين كنتيجة مباشرة لزيادة الطلب على التأمين.

خ. سلوك المستهلك:

يعرف سلوك المستهلك بأنها تصرفات الأفراد التي تتطلب حصولهم واستعمالهم للسلع الاقتصادية والخدمات مباشرة، وتتضمن عمليات القرار التي تسبق وتحدد هذه التصرفات. ومن أبرز العوامل التي تؤثر على سلوك المستهلك هي البيئة: أي مجموع ما يحيط بالمجتمع من عوامل مختلفة تؤثر عليه مثل العوامل الاجتماعية والاقتصادية والطبيعية. إضافة إلى والعوامل الاقتصادية التي تؤثر في تحديد تصرف المستهلك ومواقفه. كما تؤثر العائلة التي تمثل العادات الأولى للفرد. والآخرين فليس كل المستهلكين يتولد تحفزهم أو سلوكهم بأنفسهم بل أن الكثير منهم يحكم ارتباطهم بمحيط وثقافة معينة يحاولون أن يتكيفوا مثل الآخرين (Yusuf and et. al, 2009).

إضافة إلى العوامل السابقة هناك عوامل أخرى تؤثر في الطلب على التأمين، ومنها ذوق المستهلك، وسن المستهلك، وجنس المستهلك، والحالة الاجتماعية للمستهلك (متزوج– أعزب) ، ودرجة الخطر الذي يتعرض له المستهلك (عبد الرحمن، ٢٠٠٦) . ويرى الباحث أن شركات التأمين تأخذ بعين الاعتبار العوامل السابقة جميعها، فهي تجمع البيانات حول المستهلكين، وتعامل كل مستهلك على حدة وفق بياناته.

وبالنسبة للتأمين في فلسطين، فالجدول المرفق يقدم مؤشرات عن خدمة التأمين في فلسطين من حيث عدد الشركات، وعدد المشتغلين بها، وتعويضات العاملين، والإنتاج، والاستهلاك الوسيط، وإجمالي القيمة المضافة، وصافي الضرائب على الإنتاج، واستهلاك الأصول، وفائض التشغيل.

مؤشرات عن خدمة التأمين في فلسطين

المؤشر	شركات التأمين
عدد المؤسسات	١٠
عدد المشتغلين	٥٢٨٣
تعويضات العاملين	١٣٤١٣,٤
الإنتاج	٦٦٥١٩,٦
الاستهلاك الوسيط	١٨٩٣٦,٢
إجمالي القيمة المضافة	٤٧٥٨٣,٤
صافي الضرائب على الإنتاج	٥٢٤٢,٠
استهلاك الأصول	٢٢٩٧,١
فائض التشغيل	٢٦٦٠٠,٨

(الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، ٢٠٠٩).

يُلاحظ من الجدول أعلاه أن عدد مؤسسات التأمين العاملة قد بلغ (١٠) مؤسسات، ويشمل ذلك الفروع المنتشرة في المناطق كافة، بينما بلغ عدد العاملين بها (٥٢٨٣) .

أولاً- الدراسات العربية:

دراسة **الكباريتي** (٢٠٠٦) بعنوان: «المنافع التأمينية التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي واتجاهات المستفيدين نحوها» هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى المنافع التأمينية التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن، وما هي آراء المستفيدين من هذه المنافع، ودراسة العلاقة بين بعض المتغيرات الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية للمبحوثين وربطها باتجاهاتهم نحو المنافع التأمينية، وصُممت استبانة مكونة من أربعة أقسام لمعرفة اتجاهات المبحوثين نحو موضوع الدراسة، اشتمل القسم الأول على البيانات الشخصية، والثاني على آلية الخضوع للضمان الاجتماعي واتجاهات المبحوثين نحو المنافع التأمينية ومدى استفادتهم منها، واختص القسم الثالث بإجراءات ومعادلات الرواتب التقاعدية، بينما خصص القسم الرابع لتقويم الخدمة التأمينية بشكل عام من قبل المبحوثين.

ولتحقيق أهداف الدراسة اُستخدم منهج المسح الاجتماعي بالعينة لمجتمع الدراسة المتكون من الحاصلين على رواتب تقاعدية من المؤسسة في مدينة عمان والذين هم على قيد الحياة، حيث اختيرت عينة منهم تتمثل في المتقاعدين المراجعين لدائرة التقاعد، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج كان أهمها أن هناك نسبة عالية من المبحوثين يرون أن المنافع التأمينية التي تقدمها المؤسسة غير كافية، ويطلبون إضافة التأمين الصحي، وتبين أن هناك عدم رضا نسبيّ عن تأمين إصابات العمل وأمراض المهنة، وأن هناك رضا عاماً عن المدة اللازمة كشرط لاستحقاق الرواتب التقاعدية، وأن إجراءات معاملات التقاعد بسيطة بينما المدة التي تستغرقها المعاملة متوسطة، وأن عددًا كبيرًا من المبحوثين يرون أن هناك خدمات إضافية يمكن للمؤسسة القيام بها، وهي زيادة الرواتب التقاعدية، ومنح المتقاعد التأمين الصحي، وكان هناك رضا عام من قبل المبحوثين عن الخدمة التأمينية التي تقدمها المؤسسة بشكل عام.

دراسة **جرادات** (٢٠٠٣) بعنوان «محددات الطلب على التأمين في الأردن: دراسة تحليلية قياسية خلال الفترة ١٩٩١– ٢٠٠١» هدفت هذه الدراسة إلى قياس بعض المؤشرات الخاصة بقطاع التأمين، والتي تعكس حجم الطلب في هذا السوق. واعتمدت الدراسة على مؤشرين، الأول مؤشر تغلغل التأمين؛ ويقيس مدى أهمية نشاط التأمين بالنسبة إلى حجم الاقتصاد، والثاني مؤشر كثافة التأمين؛ ويقيس حصة الفرد من إجمالي أقساط التأمين، كما تهدف الدراسة إلى قياس أهم المحددات التي تؤثر على سوق التأمين في الأردن وتحليلها من جانب الطلب، والمتمثل بالتأمينات العامة وتأمينات الحياة، من خلال إظهار

أثر بعض المتغيرات الاقتصادية (كالدخل والتضخم) والديموغرافية (كالمستوى التعليمي ومعدل الإعالة ومعدل الوفاة) على الطلب على الخدمات التأمينية.

وقد خلصت الدراسة إلى وجود حالة من الاختلاف داخل سوق التأمينات العامة مردها دخل الفرد، فبزيادة الدخل تزداد الموجودات والممتلكات لدى الأفراد، ومن ثم تزداد الحاجة لدى الأفراد لحماية هذه الممتلكات من الأخطار المحتملة، عن طريق التأمين عليها. بالإضافة إلى انخفاض مستوى الوعي التأميني لدى الأفراد بضرورة التأمين على الممتلكات ووسائل الإنتاج والأفراد، من الأخطار كافة. في حين أظهرت نتائج التأمين على الحياة فعالية هذا السوق وأهميته في إدارة الخطر، وتحقيق المنافع المختلفة للأفراد ليس فقط في حالة الوفاة، وإنما في حالة الادخار والتقاعد أيضاً.

دراسة **داود** (٢٠٠٠) بعنوان: العوامل المؤثرة على الإنتاجية في قطاع التأمين الأُردني. تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى اهتمام شركات التأمين الأُردنية بمستويات الإنتاجية وقياس العلاقة بين بعض العوامل مثل نظم المعلومات، ونظم الرقابة، ونظم الحوافز والمكافآت، ونظم التدريب، وسياسة الشركة اتجاه العاملين فيها، وبين الإنتاجية في شركات التأمين الأُردنية في ظل المنافسة السائدة، وقد أُجري مسح شامل لشركات التأمين الأُردنية العاملة في المملكة، وعددها (٢٧) شركة، وتبين من هذه الدراسة النتائج الآتية: عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات كافة، وبين الإنتاجية في شركات التأمين، وقد قدم الباحث مجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة تحقيق الاندماج بين شركات التأمين للحد من المنافسة، وضرورة وضع معايير مناسبة لقياس الإنتاجية، وضرورة وجود موظفين يتمتعون بخبرات عالية، والاهتمام بتوفير نظام حوافز قوي.

دراسة **الحاج قاسم** (١٩٩٩) بعنوان: العوامل المؤثرة على أداء مندوبي البيع في شركات التأمين في الأُردن. هدفت الدراسة إلى تطوير قاعدة بيانات تساعد الإدارة في شركات التأمين في مجال اختيار وتعيين مندوبي البيع الذين تنوي توظيفهم بالمستقبل، وكذلك المساهمة في تطوير قاعدة بيانات تساعد الإدارة في تلك الشركات على اتخاذ القرارات المناسبة في مجال تنظيم وأداء مندوبي البيع العاملين لديها ورفع كفاءتهم، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها: الاهتمام بتقويم تسويق الخدمة التأمينية وتنظيمه وتوفير الكوادر المتخصصة في بيع خدمة التأمين، والاهتمام بالدورات التدريبية والتوعية بالثقافة التأمينية لمندوبي التأمين، والعمل على مشاركة مندوبي البيع في برامج تدريب متخصصة في مجال بيع خدمات التأمين وتسويقها لتحسين مستوى أدائهم.

دراسة **بني عامر** (١٩٩٩) بعنوان: إدارة الضمان الاجتماعي في الأُردن: دراسة تقييميه لإدارة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في محافظة العاصمة. هدفت هذه الدراسة إلى تقويم أداء المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، وذلك من خلال دراسة اتجاهات المؤمن عليهم نحو أداء المؤسسة، ومعرفة بعض العوامل التي تؤثر على اتجاهات المؤمن عليهم، كما هدفت إلى الوقوف على واقع التجربة الأُردنية في مجال الضمان الاجتماعي. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الأداء في المؤسسة كان متوسطاً إذ أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقويم المؤمن عليهم لأداء المؤسسة تعزى إلى الحالة الاجتماعية.

دراسة **مصطفى** (١٩٩٨) بعنوان: واقع التسويق في شركات التأمين الأُردنية: دراسة ميدانية. هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ما إذا كانت منظمات التأمين الأُردنية تطبق مفهوم التسويق الحديث، ومدى تطبيقها لهذا المفهوم. وقد أجري مسح ميداني شامل لمنظمات التأمين الأُردنية العاملة في السوق كافة وقد بلغ عددها (٢٦) منظمة، وبلغت نسبة الاستجابة (٨١,٥٪) ، وقد استخدم مقياس (Markor) لقياس التوجه نحو السوق، والذي يتكون من ثلاثة أبعاد هي: جمع المعلومات وتوكيدها عن السوق، وتوزيع المعلومات ونشرها في أنحاء المنظمة كافة. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: أن هنالك علاقة ايجابية متوسطة القوة بين دعم الإدارة العليا وتأييدها والتنسيق بين الوحدات الوظيفية، ونظام تقويم الإدارة والتعويض للعاملين ودرجة المنافسة في السوق من جهة، وبين مقدار تبني وتطبيق منظمات التأمين الأُردنية لمفهوم التسويق، وكان أقوى هذه العوامل ارتباطاً بمقدار تطبيق منظمات التأمين الأُردنية لمفهوم التسويق هذا العامل الخاص بدعم الإدارة العليا وتأييدها.

دراسة **عبد الحميد** (١٩٩٥) بعنوان: تحليل العلاقة بين خصائص هيكل السوق ومستوى ربحية شركات التأمين في السوق المصري.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد عناصر الربحية في شركات التأمين، فمنها ما يتصل بالخطر وطبيعته ودرجة خطورته، ومنها ما يتصل بكفاءة سياسة الاكتتاب والتسويق، ومنها ما يتصل بخصائص سوق التأمين من حيث درجة المنافسة، ومن المعلوم أن هدف تعاظم الربح هو من أهم أهداف شركات التأمين.

وتكمن أهمية هذه الدراسة في توفير نتائج كأدوات مساعدة لشركات التأمين تفيد في وضع السياسة التأمينية والمالية في تحقيق ربحية تلك الشركات، ومنع الاحتكار في توفير التغطيات التأمينية، وتوفير مناخ اقتصادي يسمح لشركات التأمين بتحقيق الأرباح العادلة. وتوصلت هذه الدراسة إلى ضرورة قيام شركات التأمين بالتخطيط طويل

الأجل بالإضافة إلى قصير الأجل عند وضع سياسات التسويق والاكتتاب بحيث تؤخذ في الحسبان، وتتمكن من تعظيم مستوى الربحية وجودة الخدمة التأمينية.

دراسة **تيم** (١٩٩٥) بعنوان: العوامل المؤثرة على قرار شراء بوليصة التأمين في الأُردن. هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ما إذا كان هناك اختلاف في تأثير كل من اتجاهات المستهلكين نحو بوليصة التأمين والعوامل الاجتماعية والعوامل الديموغرافية، والمزيج التسويقي على قرار المستهلك المؤمن عليهم مقابل غير المؤمن عليهم، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (٧٨٩) مفردة تم الحصول عليها من خلال عينتين متساويتين في الحجم مُسحا بصورة عشوائية، وكانت الأولى من قوائم عملاء شركات التأمين، والثانية من المستهلكين الذين يملكون دخلاً، ويقيمون داخل حدود أمانة عمان. وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة وأهمها أن أهم عامل يساهم في التمييز بين مجموعتي المؤمن عليهم وغير المؤمن عليهم شراء المستهلكين لها هو البعد الديني، حيث كانت معتقدات العديد من المستهلكين الدينية تقف عائقاً أمام شرائهم لبوليصة التأمين.

دراسة **الكيخا** (١٩٩٣) بعنوان: واقع تسويق الخدمات التأمينية في شركة ليبيا للتأمين: دراسة تطبيقية على قطاع الصناعات الخفيفة ببلدية بنغازي.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس الجهود التسويقية لشركة ليبيا للتأمين في السوق المحلية، وفي الخارج، وتقويم تلك الجهود من وجهة نظر المنشأة الصناعية، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة ضمن السياسة التسويقية من خلال استخدام عناصر المزيج التسويقي. ويجب أن تكون هناك مرونة من جانب الشركة في سياستها الحالية، بهدف زيادة عدد عملائها.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

دراسة **هوي– تشين (Hui- Chen, 2006)** بعنوان: دور وكالة المبيعات مع نموذج العلاقة التجارية في سوق التأمين. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مدى التطابق ما بين العمل التجاري العادل والمنصف، وكذلك تأثير وكالات مبيعات التأمين على تطوير علاقات إيجابية متميزة مع الزبائن، وتعزز هذه الدراسة مفهوماً للدور الذي يقوم به وكيل المبيعات في إستراتيجية بيع المنتج، ولقد وجدت هذه الدراسة أنه عندما يحصل الزبائن على منافع اجتماعية كبيرة وذات قيمه، فإن موقفهم اتجاه الوكيل يصبح إيجابياً، ويصبح هذا الموقف يمثل عنصر ولاء وانتماء لهذا الوكيل.

دراسة **سيدنبيرغ (Seidenberg, 2006)** بعنوان: التأمين ليس بشيء أكيد. إن الظروف المحيطة بالخراب الذي خلّفه إعصار كاترينا أدى إلى عدم الموافقة على تغطية

شركات التأمين للأفراد والشركات بعد ما دمرت منازلهم وانهارت تجارتهم وشركاتهم، ويتطلع الآن كثير من ضحايا إعصار كاترينا (New Orleans) إلى شركات التأمين التي تعاقدوا معها لإعادة الأُمور إلى نصابها الصحيح، ويقول نائب رئيس لجنة متابعة الشؤون القانونية: إنه سوف يكون هنالك كثير من الوقت قبل أن يتم دفع مبالغ إضافية عن تعويضات للأفراد، وهنالك قضية أُخرى هي التأمين على الأعمال التجارية، ويقتضي هذا النوع من التأمين حماية الشركات من انخفاض أرباحها بسبب أحداث مثل إعصار كاترينا. ونتيجة هذه الدراسة، فمن الواجب مراجعة بوليصة التأمين بتأنٍ، ومن الضروري قراءة أهداف بوليصة التأمين ومقارنتها مع بوليصات متشابهة.

دراسة **ليلي وآخرين (Lilly et. al, 1998)** بعنوان: من الذي سوف يبيع التأمين في بداية القرن الحادي والعشرين؟ تهدف هذه الدراسة إلى معرفة من سيبيع التأمين في بداية القرن الحادي والعشرين، ولتقدير كيفية تسويق التأمين وكيف يتغير، ويستمر بالتغير، و تم التركيز على بعض المتغيرات الرئيسة التي تأخذ مكاناً في الوقت الحاضر، وقد تم التطبيق على ثلاثة من المصانع المهمة، وجُمعت المتغيرات في شركات التأمين المسوقة. وقد تبين أنه سوف تحدث تغيرات في مجال تسويق التأمين من تاريخ الدراسة حتى ٢٠٠٥، وسوف يستمر المؤمنون في تسعير الخدمات، وجعل عائدات العمل كحقوق للموردين على أساس عائد الاستثمار قصير الأجل، وأما المؤسسات التي تقوم بتسويق التأمين في المستقبل، فسوف تكون أكثر فعالية من ناحية التكلفة، وسوف يكون هنالك تسارع في عدد الاندماجات، وسوف ينخفض عدد المندوبين.

دراسة **فينست وتروسيون (Vincent and Trosion, 1998)** بعنوان: إزالة الحواجز لخدمة الأسواق المدنية الأوروبية.

هدفت الدراسة إلى مناقشة المسؤولية الاقتصادية والاجتماعية لصناعة التأمين للمساهمة في المجتمعات، وكان الهدف من هذه الدراسة توفير خدمة أفضل للأفراد الذين يعيشون في الدول المتحضرة وتوجهات الأعمال الجيدة لخدمة المناطق المتحضرة باعتبارها اهتماماً ثابتاً من قبل شركات التأمين، فالتأمين مسؤولية اجتماعية واقتصادية لإشباع وتغطية حاجات الزبائن، والمساهمة في إعمار المجتمعات، وللتخلص من هذه المسؤوليات يجب أن نقوم بأعمال التأمين. وقد توصلت الدراسة إلى أن صناعة التأمين تتمكن بشكل فعال من المساعدة في حل المشكلات في المناطق المتقدمة، ويمكن لصناعة التأمين أن تُعطي أفضل الحلول، وإن صناعة التأمين الموجودة في المناطق المدنية تذهب إلى تزويد المنتجات الخدمات، وسلوك كافة الطرق للنهوض بنوعية أفضل لحياة سكانها.

تعقيب على الدراسات السابقة ذات الصلة:

لقد استعرض عدد من الدراسات السابقة نواحي مختلفة من التأمين، فدراسة الكباريتي (٢٠٠٦) بحثت في آراء المستفيدين من خدمات مؤسسة الضمان الاجتماعي، ودرس جرادات (٢٠٠٣) محددات الطلب على التأمين، وفحص داود (٢٠٠٠) والحاج قاسم (١٩٩٩) العوامل المؤثرة في الإنتاجية وأداء مندوبي التأمين، وقيّم عامر (١٩٩٩) أداء مؤسسة الضمان الاجتماعي في خدمات التأمين، وبحث مصطفى (١٩٩٨) ، وعبد الحميد (١٩٩٥) ، والكيخا (١٩٩٣) تسويق التأمين، فيما قاس تيم (١٩٩٥) العوامل المؤثرة في شراء بوليصة التأمين. وبحثت الدراسات الأجنبية ذات الصلة في تسويق التأمين ورؤيته في الدول الأوروبية والولايات المتحدة الأمريكية.

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في بحثها خدمة التأمين على الحياة، ومن وجهة نظر المستفيدين من هذه الخدمة، وفي منطقة شمال الضفة الغربية، التي لم يسبق أن دُرست خدمات التأمين عن الحياة فيها. كما تتميز الدراسة بكونها ميدانية، وفي مجالات حيوية من وجهة نظر المستهلكين وهي البُعد الاقتصادي، والجودة، والأمان، والسعر. كما تتناول الدراسة متغيرات لم يسبق دراستها في الدراسات السابقة مثل: العمر، ومكان السكن، والدخل الشهري.

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي الذي يهتم بدراسة الظاهرة على أرض الواقع، الذي يبين خصائص هذه الظاهرة ويوضح حجمها، ويقوم مبدأ عمله على جمع المعلومات اللازمة عن الظاهرة وتحليلها، واستخراج النتائج والاستنتاجات لتكون الأساس لتوجيه هذه الظاهرة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع المؤّمنين على الحياة، وقد بلغ عدد المؤمنين على الحياة في محافظات شمال الضفة الغربية (٢٥٨) وفق إحصاءات شركات التأمين، وتكونت عينة الدراسة من (١٥٥) مؤّمناً على الحياة، اختيروا بالطريقة الطبقية العشوائية باستخدام برمجية RaoSoft Sample Size Calculator، والجدول (١) يبيّن توزيع مجتمع الدراسة، وعينتها تبعا للمتغيرات المستقلة:

الجدول (١)

توزيع مجتمع الدراسة وعينتها حسب متغيراتها المستقلة

المتغير	المستوى	المجتمع	العينة	النسبة المئوية ٪
الجنس	ذكر	٢٠٦	١٢٤	٨٠,٠
	أنثى	٥٢	٣١	٢٠,٠
العمر	أقل من ٣٠ سنوات	٩٣	٥٦	٣٦,١
	من ٣١- ٤٠ سنوات	٩١	٥٥	٣٥,٥
	أكثر من ٤٠ سنة	٧٤	٤٤	٢٨,٤
الحالة الاجتماعية	متزوج	١٧٩	١٠٨	٦٩,٧
	أعزب	٧٩	٤٧	٣٠,٣
الدخل الشهري بالدينار	أقل من ٥٠٠	٩٣	٥٦	٣٦,١
	٥٠١- ٨٠٠	٩٥	٥٧	٣٦,٨
	أكثر من ٨٠٠	٧٠	٤٢	٢٧,١
مكان السكن	مدينة	١٦٩	١٠٢	٦٥,٨
	قرية	٦٨	٤١	٢٦,٥
	مخيم	٢٠	١٢	٧,٧٠
المجموع		٢٥٨	١٥٥	٪١٠٠

أداة الدراسة:

استخدم الباحث الاستبانة أداة للدراسة، وطورها كأداة لجمع المعلومات في هذه الدراسة، **وذلك وفقاً للخطوات الآتية:**

- مراجعة الأدب النظري المتعلق بالتأمين.
- مراجعة الأبحاث والدراسات التي درست التأمين.

وقد تكونت أداة الدراسة من جزأين:

- الجزء الأول: وتشمل المعلومات الأولية عن المؤّمن على الحياة الذي عبأ الاستبانة.

- الجزء الثاني: أعدَّ الباحث استبانة لتلائم الدراسة حيث كانت تشتمل على (٥٥) فقرة ويُجاب على هذه الفقرات من خلال ميزان خماسي يبدأ بموافق جدا ويُعطى خمس درجات وينتهي بغير موافق إطلاقاً، ويُعطى درجة واحدة فقط.

صدق الأداة:

عُرضت أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في التسويق من حملة الدكتوراه، وقد طُلب من المحكمين إبداء الرأي في فقرات أداة الدراسة من حيث صياغة الفقرات، ومدى مناسبتها للمجال الذي وُضعت فيه، إما بالموافقة على أهمية الصعوبة أو تعديل صياغتها أو حذفها لعدم أهميتها، ولقد أُخذ برأي الأغلبية (أي ثلثي أعضاء لجنة المحكمين) في عملية التحكيم.

ثبات الأداة:

اُستخرج معامل ثبات الأداة، باستخدام معادلة كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha، والجدول (٢) يبين معاملات الثبات لأداة الدراسة ومجالاتها.

الجدول (٢)

معاملات الثبات لأداة الدراسة ومجالاتها

المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا
البعد الاقتصادي	١٥	٨٥,٤
الجودة	١٦	٩٤,٠
الأمان	١٢	٨٦,١
السعر	١٢	٨١,٨
الدرجة الكلية	٥٥	٩٤,٥

يتضح من الجدول (٢) أن الثبات لمجالات الاستبانة تراوحت بين (٨١,٨– ٨٥,٤) في حين بلغ الثبات الكلي (٩٤,٥) مما يجعلها قابلة ومناسبة لأغراض البحث العلمي.

إجراءات الدراسة:

أُجريت هذه الدراسة وفق الخطوات الآتية:

- ♦ إعداد أداة الدراسة بصورتها النهائية.
- ♦ تحديد أفراد عينة الدراسة.
- ♦ توزيع الأداة على عينة الدراسة، واسترجاعها، حيث وُزعت (١٧٠) ، واُسترجعت

(١٦٣) ، واستبعدت (٨) ؛ إما لعدم اكتمال الإجابة عليها بسبب عدم اكتمال البيانات المطلوبة المتعلقة بالمستجيب أو لنمطية الاستجابة، وبقي (١٥٥) استبانة صالحة للتحليل، وهي التي شكلت عينة الدراسة.

♦ إدخال البيانات إلى الحاسب ومعالجتها إحصائيا باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

♦ استخراج النتائج وتحليلها ومناقشتها، ومقارنتها مع الدراسات السابقة، واقتراح التوصيات المناسبة.

متغيرات الدراسة:

تضمنت الدراسة المتغيرات الآتية:

- **المتغيرات المستقلة:**

- الجنس: وله مستويان: (ذكر، أنثى).
- العمر: وله ثلاثة مستويات (أقل من ٣٠ سنوات، ٣١– ٤٠ سنوات، أكثر من ٤٠ سنة).
- الحالة الاجتماعية: ولها مستويان (متزوج، أعزب).
- الدخل الشهري: وله ثلاث مستويات: (أقل من ٥٠٠ دينار، ٥٠١– ٨٠٠ دينار، أكثر من ٨٠٠ دينار).
- مكان السكن: وله ثلاث مستويات: (مدينة، قرية، مخيم).

- **المتغير التابع:**

تتمثل في الاستجابة عن فقرات الاستبانة في مجالات البعد الاقتصادي

- الجودة.
- الأمان.
- السعر.

المعالجات الإحصائية:

بعد تفريغ إجابات أفراد العينة جرى ترميزها وإدخال البيانات باستخدام الحاسوب ثم عُولجت البيانات إحصائيا باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ومن المعالجات الإحصائية المستخدمة:

♦ التكرارات والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية، والانحرافات المعيارية.

- اختبار «ت» لعينتين مستقلتين (Independent t- test).
- اختبار تحليل التباين الأحادي (One- Way ANOVA) .
- اختبار شيفيه للمقارنة البعدية Scheffe Post Hoc Test.
- معادلة كرونباخ – الفا.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية، كما هدفت إلى التعرف إلى أثر متغيرات الدراسة: (الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، والدخل الشهري، ومكان السكن) على درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية.

ولتحقيق هدف الدراسة أعدت استبانة وتأكد الباحث من صدقها، ومعامل ثباتها، وبعد عملية جمع البيانات، رُمزت وأُدخلت للحاسوب وعُولجت إحصائيا باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وفيما يأتي نتائج الدراسة تبعاً لتسلسل أسئلتها، وفرضياتها:

◄ **أولاً: النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة:**

ونص سؤال الدراسة على: **ما درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية؟**

وللإجابة على سؤال الدراسة، اُستخرجت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات أداة الدراسة، واعتمد الباحث المقياس الآتي لتقدير درجة الاتجاه:

مرتفعة جداً	(٨٠٪- ١٠٠٪)
مرتفعة	(٧٠٪- ٧٩,٩٪)
متوسطة	(٦٠٪- ٦٩,٩٪)
منخفضة	(٥٠٪- ٥٩,٩٪)
منخفضة جداً	(أقل من ٥٠٪)

وتبين الجداول (٣) ، (٤) ، (٥) ، (٦) ، (٧) هذه النتائج.

الجدول (٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات مجال البُعد الاقتصادي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية ٪	درجة الاتجاه
١	أدخر جزءاً من دخلي الشهري لشراء خدمة التأمين.	٣,٦٠	١,٣١	٧٢,٠	مرتفعة
٢	جزء من إنفاقي يخصص لشراء خدمة التأمين.	٣,٦٣	١,١٠	٧٢,٦	مرتفعة
٣	عندما يرتفع معدل دخلي، أقوم بالإقبال على شراء خدمة التأمين.	٣,٤٥	١,٢٦	٦٩,٠	متوسطة
٤	عندما ينخفض معدل دخلي، لا أقوم بشراء خدمة التأمين.	٣,٠٢	١,٢٧	٦٠,٤	متوسطة
٥	يُخصص جزء من دخل أسرتي للاستثمار في وثائق التأمين.	٢,٩٤	١,١٣	٥٨,٨	منخفضة
٦	أقوم بالإقبال على شراء خدمة التأمين بغض النظر عن ارتفاع الدخل وانخفاضه.	٣,٤٦	١,٣٢	٦٩,٢	متوسطة
٧	أقوم بالإقبال على شراء خدمة التأمين كاستثمار في المستقبل.	٣,٣٢	١,٣٢	٦٦,٤	متوسطة
٨	أدخر لأفراد أسرتي بشراء وثيقة التأمين.	٣,٢٩	١,٣٥	٦٥,٨	متوسطة
٩	شراء وثيقة التأمين، يعتبر تجنباً للمخاطر مستقبلاً.	٤,١٤	١,٢١	٨٢,٨	مرتفعة جداً
١٠	القوة الشرائية المتمثلة بدخل وأسعار السلع هي محدداً لشراء خدمة التأمين.	٣,٤٨	١,٠٣	٦٩,٦	متوسطة
١١	أقوم بشراء خدمة التأمين لتحقيق المنافع في المستقبل.	٣,٤٥	١,٢١	٦٩,٠	متوسطة
١٢	في حالة الانتعاش الاقتصادي، أقوم بالإقبال على شراء خدمة التأمين.	٣,٥٥	١,٢٢	٧١,٠	مرتفعة
١٣	في حالة ارتفاع معدل التضخم، لا أقبل على شراء خدمة التأمين.	٣,١٤	٠,٩٨	٦٢,٨	متوسطة
١٤	جزء قليل من الدخل، يُخصص لشراء خدمة التأمين.	٣,٥٣	١,١٣	٧٠,٦	مرتفعة
١٥	الادخار بشراء وثائق التأمين يعتبر مريحاً.	٣,٦٣	١,١٦	٧٢,٦	مرتفعة
	الدرجة الكلية لمجال البعد الاقتصادي	٣,٤٤	٠,٦٩	٦٨,٨	متوسطة

يتضح من الجدول (٣) أن درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية، في مجال البعد الاقتصادي، قد أتت بمتوسط (٣,٤٤) وانحراف معياري (٠,٦٩) ، وبنسبة مئوية (٦٨,٨) ، وهي درجة اتجاهات متوسطة، وحققت الفقرة «شراء وثيقة التأمين يعتبر تجنباً للمخاطر مستقبلاً» أعلى متوسط في مجال البُعد الاقتصادي، وحققت الفقرات: «أدخر جزءاً من دخلي الشهري لشراء خدمة التأمين»، «جزء من إنفاقي يخصص لشراء خدمة التأمين»، «في حالة الانتعاش الاقتصادي، أقوم بالإقبال على شراء خدمة التأمين»، «جزء قليل من الدخل، يُخصص لشراء خدمة التأمين»، «الادخار بشراء وثائق التأمين يعتبر مريحاً» متوسطات مرتفعة، ويعزو الباحث ذلك إلى أن المستهلكين

يعتبرون بوليصة التأمين على الحياة على أنها ضمان مستقبلي لهم ولعائلاتهم، ففي ظل الظروف غير الآمنة، تزداد الرغبة بالتأمين على الحياة، ولذلك فنسبة كبيرة من المؤمنين على الحياة تقتطع جزءا من رواتبها أو تخصص قسماً من ادخارها للتأمين على الحياة.

الجدول (٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات مجال الجودة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية ٪	درجة الاتجاه
١	تنوع التغطيات التأمينية وجودتها يؤثر على إقبال شراء التأمين.	٤,٢٦	٠,٨٤	٨٥,٢	مرتفعة جداً
٢	المحافظة على تقديم منتجات تأمينية جديدة باستمرار يزيد من إقبال المستهلك على شراء خدمة التأمين.	٤,١١	٠,٨٦	٨٢,٢	مرتفعة جداً
٣	تقديم خدمات مميزة بعد البيع، يزيد من إقبال المستهلك على شراء خدمة التأمين.	٤,٣٥	٠,٧٨	٨٧,٠	مرتفعة جداً
٤	الالتزام بتقديم خدمات تأمينية ذات جودة عالية يزيد من إقبال المستهلك على شراء خدمة التأمين.	٤,٤٣	٠,٧٣	٨٨,٦	مرتفعة جداً
٥	تقوم الشركة التي أؤمن بها بالمحافظة على سرية وخصوصية العملاء.	٤,١٥	٠,٩١	٨٣,٠	مرتفعة جداً
٦	تقوم الشركة التي أؤمن بها بأخذ رأي العميل عند تطوير الخدمة التأمينية.	٤,١٩	٠,٧٥	٨٣,٨	مرتفعة جداً
٧	إدامة التواصل مع العملاء بشكل مستمر يزيد من إقبال المستهلك على شراء خدمة التأمين.	٤,٤٣	٠,٨٤	٨٨,٦	مرتفعة جداً
٨	الاستمرار بتقديم تغطيات مميزة في السوق يزيد من إقبال المستهلك على شراء خدمة التأمين.	٤,٣٦	٠,٧٩	٨٧,٢	مرتفعة جداً
٩	أن يكون موظفو الشركة على استعداد للتعامل مع طلبات وحاجات العملاء يزيد من إقبال المستهلك على شراء خدمة التأمين.	٤,٣٠	٠,٧٥	٨٦,٠	مرتفعة جداً
١٠	الالتزام بتسليم الخدمات التأمينية وفقاً للوعود التي التزمت بها الشركة للعملاء بشكل حسن يزيد من إقبال المستهلك على شراء خدمة التأمين.	٤,٤٥	٠,٨٤	٨٩,٠	مرتفعة جداً
١١	اشتراك العميل بتقديم المقترحات لتحسين عمل الشركة والتفاعل مع البائع والمشتري يزيد من إقبال المستهلك على شراء خدمة التأمين.	٤,١٩	٠,٨٥	٨٣,٨	مرتفعة جداً
١٢	نشر المعلومات حول الشركة عن طريق الشركة والإعلان في الصحف والمجلات يزيد من إقبال المستهلك على شراء خدمة التأمين.	٤,٠١	٠,٩٩	٨٠,٢	مرتفعة جداً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية ٪	درجة الاتجاه
١٣	ظهور الشركة ومرافقها العامة بشكل ملائم وجذاب يزيد من إقبال المستهلك على شراء خدمة التأمين.	٤,١٧	٠,٩١	٨٣,٤	مرتفعة جداً
١٤	تدريب الموظفين على مهارات الاتصال وتلبية حاجات العملاء يزيد من إقبال المستهلك على شراء خدمة التأمين.	٤,١٧	٠,٩٧	٨٣,٤	مرتفعة جداً
١٥	توافر روح المساعدة والعقلية الموجهة لخدمة وإرضاء العملاء يزيد من إقبال المستهلك على شراء خدمة التأمين.	٤,٢٩	٠,٨٤	٨٥,٨	مرتفعة جداً
١٦	المصداقية والأمانة والثقة بين العميل وموظف الخدمة يزيد من إقبال المستهلك على شراء خدمة التأمين.	٤,٢٦	١,١٣	٨٥,٢	مرتفعة جداً
	الدرجة الكلية لمجال الجودة	٤,٢٦	٠,٦٣	٨٥,٢	مرتفعة جدا

يتضح من الجدول (٤) أن درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية، في مجال الجودة، قد أتت بمتوسط (٤,٢٦) وانحراف معياري (٠,٦٣) ، وبنسبة مئوية (٨٥,٢) ، وهي درجة مرتفعة جداً، وحققت الفقرات جميعها مستوى مرتفعاً جداً في جودة خدمات التأمين، ويفسر الباحث ذلك بحدة التنافس الذي يحدث بين شركات التأمين المختلفة، الأمر الذي يدفعها إلى تقديم أفضل الخدمات وأجودها، مما يقدم خيارات كثيرة ومتنوعة أمام المستهلك في اختيار الخدمات التأمينية التي يعتقد أنها الأفضل له.

الجدول (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات مجال الأمان

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية ٪	درجة الاتجاه
١	أشترك بالتأمين نظراً لما يوفره لي من دخل في المستقبل.	٣,٦٤	١,١٩	٧٢,٨	مرتفعة
٢	أشترك بالتأمين نظراً لما يوفره لي من علاج، إذا أُصبت في العمل.	٤,١٢	٠,٩٩	٨٢,٤	مرتفعة جداً
٣	يعتبر التقاعد الذي سأحصل عليه من التأمين مساوياً لما أدفعه.	٣,١٨	١,١٥	٦٣,٦	متوسطة
٤	توفر وثيقة التأمين لأسرتي حياة كريمة.	٣,٥٩	١,١٦	٧١,٨	مرتفعة
٥	الاشتراك في التأمين يحقق نوعاً من الاستقرار.	٣,٩٤	٠,٩٩	٧٨,٨	مرتفعة
٦	يحقق التامين الاستقرار المادي والنفسي.	٣,٩٤	١,٠٩	٧٨,٨	مرتفعة
٧	يعوضني التأمين في حالة إصابتي تعويضاً عادلاً.	٣,٤٩	١,١٦	٦٩,٨	متوسطة
٨	أقبل على شراء خدمة التأمين حماية من المخاطر المستقبلية.	٤,١٠	٠,٩٤	٨٢,٠	مرتفعة جداً
٩	أقبل على شراء خدمة التأمين على أساس المنفعة المستقبلية.	٣,٥٢	١,١٣	٧٠,٤	مرتفعة
١٠	أقبل على شراء خدمة التأمين لأنني بحاجة إليه.	٣,٨٢	١,١٠	٧٦,٤	مرتفعة
١١	أقبل على شراء خدمة التأمين لأنه يعمل على تخفيض المخاطر.	٣,٩٢	١,٠٩	٧٨,٤	مرتفعة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية ٪	درجة الاتجاه
١٢	يتم تقليل المخاطر عن طريق الإقبال على شراء وثائق التأمين.	٣,٧٨	١,٠٩	٧٥,٦	مرتفعة
	الدرجة الكلية لمجال الأمان	٣,٧٥	٠,٦٩	٧٥,٠	مرتفعة

يتضح من الجدول (٥) أن درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية، في مجال الأمان، قد أتت بمتوسط (٣,٤٨) وانحراف معياري (٠,٧٦)، وبنسبة مئوية (٦٩,٦) ، وهي درجة مرتفعة، وحققت الفقرات «أشترك بالتأمين نظراً لما يوفره لي من علاج، إذا أصبت في العمل»، «أقبل على شراء خدمة التأمين حماية من المخاطر المستقبلية» على درجات مرتفعة جداً، وحصلت غالبية الفقرات على درجة مرتفعة، فيما حققت الفقرتان «يعتبر التقاعد الذي سأحصل عليه من التأمين مساوياً لما أدفعه»، «يعوضني التأمين في حالة إصابتي تعويضاً عادلاً»، ويفسر الباحث ذلك بأن المستهلكين يرون في التأمين على الحياة ضماناً لحياة مستقرة بعد التقاعد أو في حالة الإصابة، رغم أنهم قد لا يحصلون على الدخل الذي يستطيع تأمين متطلبات الحياة بالنسبة لهم.

الجدول (٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات مجال السعر

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية ٪	درجة الاتجاه
١	أسعار خدمة التأمين المناسبة للعملاء والمنافسة للشركات الأخرى، يزيد من إقبال المستهلك على شراء خدمة التأمين.	٤,٣٢	٠,٨٠	٨٦,٤	مرتفعة جداً
٢	تناسب سعر وثيقة التأمين مع جودة الخدمة المقدمة، يزيد من إقبال المستهلك على شراء خدمة التأمين.	٤,٢٣	٠,٨١	٨٤,٦	مرتفعة جداً
٣	أن تكون هناك منافسة في السعر بين الشركات، يزيد من إقبال المستهلك على شراء خدمة التأمين.	٣,٨٨	١,٠٥	٧٧,٦	مرتفعة
٤	تقديم تسهيلات لدفع أقساط التأمين، يزيد من إقبال المستهلك على شراء خدمة التأمين.	٤,١٨	٠,٩١	٨٣,٦	مرتفعة جداً
٥	أقوم بشراء خدمة التأمين على أساس السعر.	٣,٢٩	١,١٦	٦٥,٨	متوسطة
٦	أقوم بشراء خدمة التامين بغض النظر عن سعرها.	٣,٥٤	١,٠٨	٧٠,٨	مرتفعة
٧	السعر لا يحكم إقبال المستهلك على شراء خدمة التأمين.	٣,٣٤	١,١٠	٦٦,٨	متوسطة
٨	أقوم بشراء خدمة التأمين لأنني مجبر على شرائها.	٣,٢٦	١,١٥	٦٥,٢	متوسطة
٩	عندما يكون هناك تسهيلات خاصة في السداد، يزيد من إقبال المستهلك على شراء خدمة التأمين.	٤,٠٨	٠,٨٣	٨١,٦	مرتفعة جداً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية ٪	درجة الاتجاه
١٠	عندما تكون الأسعار منخفضة يزيد من إقبال المستهلك على شراء خدمة التأمين.	٤,٠٥	٠,٩١	٨١,٠	مرتفعة جداً
١١	عندما تكون الأسعار مرتفعة يقل من إقبال المستهلك على شراء خدمة التأمين.	٣,٨٤	١,٠٧	٧٦,٨	مرتفعة
١٢	السعر هو محدد رئيس لإقبال المستهلك على شراء خدمة التأمين.	٣,٨٨	١,٠٥	٧٧,٦	مرتفعة
	الدرجة الكلية لمجال السعر	٣,٨٢	٠,٥٨	٧٦,٤	مرتفعة

يتضح من الجدول (٦) أن درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية، في مجال السعر، قد أتت بمتوسط (٣,٨٢) وانحراف معياري (٠,٥٨) ، وبنسبة مئوية (٧٦,٤) ، وهي درجة مرتفعة، وقد حققت الفقرات: «أسعار خدمة التأمين المناسبة للعملاء والمنافسة للشركات الأخرى، يزيد من إقبال المستهلك على شراء خدمة التأمين» و «تناسب سعر وثيقة التأمين مع جودة الخدمة المقدمة، يزيد من إقبال المستهلك على شراء خدمة التأمين» و «تقديم تسهيلات لدفع أقساط التأمين، يزيد من إقبال المستهلك على شراء خدمة التأمين» و «عندما يكون هناك تسهيلات خاصة في السداد، يزيد من إقبال المستهلك على شراء خدمة التأمين» و «عندما تكون الأسعار منخفضة يزيد من إقبال المستهلك على شراء خدمة التأمين» على درجات مرتفعة جداً، وحققت باقي الفقرات درجات مرتفعة من الاتجاه نحو السعر، ويعزو الباحث ذلك أن السعر يعد معياراً أساسياً في وجهة نظر المستهلك، فسعر بوليصة التأمين يرتبط بقدرة المستهلك على التفاوض مع شركة التأمين، والحصول على خدمات أفضل بسعر أقل ما يكون. ويلخص الجدول (٧) نتائج الإجابة على سؤال الدراسة

الجدول (٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمجالات درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية ٪	درجة الاتجاه
١	البعد الاقتصادي	٣,٤٤	٠,٦٩	٦٨,٨	متوسطة
٢	الجودة	٤,٢٦	٠,٦٣	٨٥,٢	مرتفعة جداً
٣	الأمان	٣,٧٥	٠,٦٩	٧٥,٠	مرتفعة
٤	السعر	٣,٨٢	٠,٥٨	٧٦,٢	مرتفعة
	الدرجة الكلية لاتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية	٣,٨٣	٠,٥٢	٧٦,٦	مرتفعة

يتضح من الجدول (٧) أن درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية، قد أتت بمتوسط (٣,٨٣) وانحراف معياري (٠,٥٢)، وبنسبة مئوية (٧٦,٦)، وهذا يدل على درجة اتجاهات مرتفعة للمستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية.

ويفسر الباحث هذه الدرجة المرتفعة لاتجاهات المستهلكين إلى اعتبار المستهلكين خدمة التأمين تجنباً لمخاطر مستقبلية، كما أنها غير مكلفة لهم من الدخل، ويساهم في ذلك قيام شركات التأمين بتقسيط خدمة التأمين للمستهلكين، ضمن المنافسة التي تقوم بين هذه الشركات، كما يعزو الباحث أسباب ارتفاع درجة اتجاهات المستهلكين إلى جودة الخدمات التأمينية، ومحافظة شركات التأمين على خصوصية عملائها وسريتهم، وإلى قدرة موظفي التأمين على التواصل مع العملاء، والعمل على إرضائهم. وتختلف هذه النتائج مع ما أتى بني عامر (١٩٩٩) في تدني اتجاهات المستهلكين نحو الخدمات المقدمة لهم.

◄ **ثانياً: النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:**

- النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس. ولفحص الفرضية استخدم الباحث اختبار «ت» لمجموعتين مستقلتين Independent t- test ونتائج الجدول (٨) تبين ذلك.

الجدول (٨)

نتائج اختبار «ت» لمجموعتين مستقلتين لفحص دلالة الفروق في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تبعا لمتغير الجنس

المجال	ذكور (ن=١٢٤)		إناث (ن=٣١)		قيمة ت	مستوى الدلالة
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
البعد الاقتصادي	٣,٤٠	٠,٧٣	٣,٦٢	٠,٤٦	١,٦٣٣	٠,١٠٥
الجودة	٤,٣١	٠,٦٥	٤,٠٥	٠,٥١	٢,٠٢٦	٠,٠٤٥*
الأمان	٣,٧٣	٠,٧٣	٣,٨٢	٠,٤٦	٠,٦٣٧	٠,٥٢٥
السعر	٣,٨٧	٠,٦٠	٣,٦٦	٠,٤٦	١,٨١٦	٠,٠٧١
الدرجة الكلية	٣,٨٤	٠,٥٧	٣,٨٠	٠,٣١	٠,٣٦٨	٠,٧١٤

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) ، ودرجات حرية (١٥٣) .

يتضح من الجدول (٨) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = ٠,٠٥$) في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس، في مجالات البُعد الاقتصادي، والأمان، والسعر، والدرجة الكلية، بينما يشير الجدول (٨) إلى وجود فرق ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = ٠,٠٥$) في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس، في مجال الجودة، ولصالح الذكور.

ويفسر الباحث تفوق الذكور في مجال الجودة، إلى اهتمام الذكور بدقة تفصيلات وثيقة التأمين، وكثرة تساؤلاتهم عند استعلامهم عن خدمة التأمين، ومحاولاتهم الوصول إلى أكبر درجة من الخدمات النوعية، كما أن مسؤوليات الذكور هي أكبر من مسؤوليات الإناث، فالذكور هم أرباب الأسر، وعليهم تأمين عائلاتهم من خلال تأمين أنفسهم. وتتفق هذه النتائج مع ما أتى به بني عامر (١٩٩٩) في عدم وجود فرق للجنس في اتجاهات المستهلكين نحو الخدمات التي تُقدم لهم.

- النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:

لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = ٠,٠٥$) في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر. ولفحص هذه الفرضية استخدم الباحث اختبار تحليل التباين الأحادي (One- Way ANOVA) ، ونتائج الجدول (٩) تبين ذلك.

الجدول (٩)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، لفحص دلالة الفروق في لمجالات درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية، وفق متغير العمر

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
البعد الاقتصادي	بين المجموعات	١,١٦٦	٢	٠,٥٨٣	١,٢٢٥	٠,٢٩٧
	خلال المجموعات	٧٢,٣٢١	١٥٢	٠,٤٧٦		
	المجموع	٧٣,٤٨٧	١٥٤			
الجودة	بين المجموعات	٠,٠٧١	٢	٠,٠٣٥٦	٠,٠٨٩	٠,٩١٥
	خلال المجموعات	٦٠,٩٦٧	١٥٢	٠,٤٠١		
	المجموع	٦١,٠٣٩	١٥٤			
الأمان	بين المجموعات	٠,٦٧٠	٢	٠,٣٣٥	٠,٧٠٧	٠,٤٩٥
	خلال المجموعات	٧١,٩٨٣	١٥٢	٠,٤٧٤		
	المجموع	٧٢,٦٥٢	١٥٤			

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
السعر	بين المجموعات	٠,١٩٧	٢	٠,٠٩٨	٠,٢٩١	٠,٧٤٨
	خلال المجموعات	٥١,٤٥٥	١٥٢	٠,٣٣٩		
	المجموع	٥١,٦٥٢	١٥٤			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	٠,١٣٠	٢	٠,٠٦٤	٠,٢٣٣	٠,٧٩٢
	خلال المجموعات	٤٢,٣٠٤	١٥٢	٠,٢٧٨		
	المجموع	٤٢,٤٣٤	١٥٤			

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥).

يتضح من الجدول (٩) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=٠. ٠٥) في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر.

ويفسر الباحث عدم وجود فروق تُعزى للعمر إلى تشابه أهداف مستهلكي التأمين في الخدمات التي يسعون للحصول عليها، فتعرُّض الإنسان لإصابة لا تتوقف على عمر معين، والتفكير في ضمان مستوى لائق من الحياة يشغل بال كل مستهلك للتأمين، وربما يكون من المستغرب أن المستهلكين أصحاب الأعمار الأقل يمكن أن يكونوا أكثر حرصاً على التأمين على الحياة.

- النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة:

لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية. ولفحص الفرضية استخدم الباحث اختبار «ت» لمجموعتين مستقلتين Independent t- test ونتائج الجدول (١٠) تبين ذلك.

الجدول (١٠)

نتائج اختبار «ت» لمجموعتين مستقلتين لفحص دلالة الفروق في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية

المجال	متزوج (ن=١٠٨)		أعزب (ن=٤٧)		قيمة ت	مستوى الدلالة
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
البعد الاقتصادي	٣,٣٨	٠,٦٨	٣,٥٨	٠,٧١	١,٦٩٥	٠,٠٩٢
الجودة	٤,٢٧	٠,٦٠	٤,٢٣	٠,٧٠	٠,٣٨٩	٠,٦٩٨
الأمان	٣,٦٨	٠,٦٨	٣,٩٢	٠,٦٧	٢,٠٧٤	٠,٠٤٠*

المجال	متزوج (ن=١٠٨)		أعزب (ن=٤٧)		قيمة ت	مستوى الدلالة
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
السعر	٣,٨٦	٠,٥٣	٣,٧٤	٠,٦٨	١,١٧٢	٠,٢٤٣
الدرجة الكلية	٣,٨١	٠,٥٠	٣,٨٨	٠,٥٨	٠,٧٧٢	٠,٤٤١

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) ، ودرجات حرية (١٥٣) .

يتضح من الجدول (١٠) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، في مجالات البُعد الاقتصادي، والجودة، والسعر، والدرجة الكلية، بينما يشير الجدول (١١) إلى وجود فرق ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، في مجال الأمان، ولصالح الأعزب.

ويفسر الباحث تفوق فئة (الأعزب) في مجال الأمان، ربما إلى أن اشتراك (الأعزب) في التأمين يهدف إلى الحصول على قيمة مالية كبيرة، يستطيع من خلالها تأمين متطلبات مادية كبيرة نوعاً ما مثل تكاليف الزواج أو شراء سيارة.

- النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة:

لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الدخل الشهري. ولفحص هذه الفرضية استخدم الباحث اختبار تحليل التباين الأحادي (One- Way ANOVA) ، ونتائج الجدول (١١) تبين ذلك.

الجدول (١١)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، لفحص دلالة الفروق في لمجالات درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية، وفق متغير الدخل الشهري

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
البعد الاقتصادي	بين المجموعات	٦,٧٤٧	٢	٣,٣٧٣	٧,٦٨٣	٠,٠٠١*
	خلال المجموعات	٦٦,٧٤٠	١٥٢	٠,٤٣٩		
	المجموع	٧٣,٤٨٧	١٥٤			
الجودة	بين المجموعات	٧٣٧.	٢	٠,٣٦٨	٠,٩٢٨	٠,٣٩٧
	خلال المجموعات	٦٠,٣٠٢	١٥٢	٠,٣٩٧		
	المجموع	٦١,٠٣٩	١٥٤			

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الأمان	بين المجموعات	٤,٢١٦	٢	٢,١٠٨	٤,٦٨٢	٠,٠١١*
	خلال المجموعات	٦٨,٤٣٦	١٥٢	٠,٤٥٠		
	المجموع	٧٢,٦٥٢	١٥٤			
السعر	بين المجموعات	٣,٣٠٥	٢	١,٦٥٣	٥,١٩٦	٠,٠٠٧*
	خلال المجموعات	٤٨,٣٤٧	١٥٢	٠,٣١٨		
	المجموع	٥١,٦٥٢	١٥٤			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	٣,١٢٠	٢	١,٥٦٠	٦,٠٣١	٠,٠٠٣*
	خلال المجموعات	٣٩,٣١٤	١٥٢	٠,٢٥٩		
	المجموع	٤٢,٤٣٤	١٥٤			

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥).

يتضح من الجدول (١١) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الدخل الشهري، في مجال الجودة، بينما يشير الجدول (١١) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الدخل الشهري، في مجالات البُعد الاقتصادي، والأمان، والسعر، والدرجة الكلية، ولتعرف مصدر الفروق، اُستخدم اختبار شيفيه للمقارنة البعدية، وتشير الجداول (١٢– ١٥) إلى نتائج المقارنة البعدية

الجدول (١٢)

نتائج اختبار شيفيه للمقارنة البعدية بين متوسطات متغير الدخل الشهري، في مجال البعد الاقتصادي

الدخل الشهري	المتوسط الحسابي	أقل من ٥٠٠ دينار	٥٠١ – ٨٠٠ دينار	أكثر من ٨٠٠ دينار
أقل من ٥٠٠ دينار	٣,١٦		– ٠,٤٢١٧*	– ٠,٤٥٠٠*
٥٠١ – ٨٠٠ دينار	٣,٥٩			– ٠,٠٢٨٣
أكثر من ٨٠٠ دينار	٣,٦١			

يشير الجدول (١٢) إلى:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الدخل الشهري، في مجال البُعد الاقتصادي، بين أصحاب الدخل (أقل من ٥٠٠ دينار) و (٥٠١– ٨٠٠) ، ولصالح أصحاب الدخل (٥٠١– ٨٠٠) .

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الدخل الشهري، في مجال البُعد الاقتصادي، بين أصحاب الدخل (أقل من ٥٠٠ دينار) و (أكثر من ٨٠٠) ، ولصالح أصحاب الدخل (أكثر من ٨٠٠) .

الجدول (١٣)

نتائج اختبار شيفيه للمقارنة البعدية بين متوسطات متغير الدخل الشهري، في مجال الأمان

الدخل الشهري	المتوسط الحسابي	أقل من ٥٠٠ دينار	٥٠١ – ٨٠٠ دينار	أكثر من ٨٠٠ دينار
أقل من ٥٠٠ دينار	٣,٥٤		– ٠,٣٨٠٨*	– ٠,٢٥٤٥
٥٠١– ٨٠٠ دينار	٣,٩٢			٠,١٢٦٤
أكثر من ٨٠٠ دينار	٣,٨٠			

يشير الجدول (١٣) إلى:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الدخل الشهري، في مجال الأمان، بين أصحاب الدخل (أقل من ٥٠٠ دينار) و (٥٠١– ٨٠٠) ، ولصالح أصحاب الدخل (٥٠١– ٨٠٠) .

الجدول (١٤)

نتائج اختبار شيفيه للمقارنة البعدية بين متوسطات متغير الدخل الشهري، في مجال السعر

الدخل الشهري	المتوسط الحسابي	أقل من ٥٠٠ دينار	٥٠١ – ٨٠٠ دينار	أكثر من ٨٠٠ دينار
أقل من ٥٠٠ دينار	٣,٦٣		– ٠,٣٢٦٦*	– ٠,٢٦٢٤*
٥٠١ – ٨٠٠ دينار	٣,٩٦			٠,٠٦٤٢
أكثر من ٨٠٠ دينار	٣,٨٩			

يشير الجدول (١٤) إلى:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الدخل الشهري، في مجال السعر، بين أصحاب الدخل (أقل من ٥٠٠ دينار) و (٥٠١– ٨٠٠) ، ولصالح أصحاب الدخل (٥٠١– ٨٠٠) .

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الدخل

الشهري، في مجال السعر، بين أصحاب الدخل (أقل من ٥٠٠ دينار) و (أكثر من ٨٠٠) ، ولصالح أصحاب الدخل (أكثر من ٨٠٠) .

الجدول (١٥)

نتائج اختبار شيفيه للمقارنة البعدية بين متوسطات متغير الدخل الشهري، في الدرجة الكلية

الدخل الشهري	المتوسط الحسابي	أقل من ٥٠٠ دينار	٥٠١ – ٨٠٠ دينار	أكثر من ٨٠٠ دينار
أقل من ٥٠٠ دينار	٣,٦٤		– ٠,٣١٦٣*	– ٠,٢٥٧٥*
٥٠١ – ٨٠٠ دينار	٣,٩٦			٠,٠٥٨٨
أكثر من ٨٠٠ دينار	٣,٩٠			

يشير الجدول (١٥) إلى:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الدخل الشهري، في الدرجة الكلية، بين أصحاب الدخل (أقل من ٥٠٠ دينار) و (٥٠١– ٨٠٠) ، ولصالح أصحاب الدخل (٥٠١– ٨٠٠) .

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الدخل الشهري، في الدرجة الكلية، بين أصحاب الدخل (أقل من ٥٠٠ دينار) و (أكثر من ٨٠٠) ، ولصالح أصحاب الدخل (أكثر من ٨٠٠) .

ويرى الباحث أن تفوق أصحاب الدخل المرتفع، يعود إلى أن اشتراكهم في خدمة التامين على الحياة والأقساط التي يدفعونها يتناسب مع درجة التأمين الذي يطلبونه ونوعيته، ويحددون الشروط التي تلبي حاجاتهم، بالإضافة أنهم يؤمنون على غالبية أفراد الأسرة إن لم يكن جميعهم، كما قد يكون أصحاب ذوي الدخل المرتفع من العاملين في القطاعات الخاصة أو أصحاب الشركات، مما يفسر بأن الخدمات التأمينية التي يتلقونها هي ذات جودة أكبر وذات قيمة مالية أكبر أيضاً.

- النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة:

ونصت الفرضية الخامسة على:

لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير

مكان السكن. ولفحص هذه الفرضية استخدم الباحث اختبار تحليل التباين الأحادي (One- Way ANOVA) ، ونتائج الجدول (١٦) تبين ذلك.

الجدول (١٦)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، لفحص دلالة الفروق في لمجالات درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية، وفق متغير مكان السكن

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
البعد الاقتصادي	بين المجموعات	٣,٨٦٥	٢	١,٩٣٣	٤,٢١٩	٠,٠١٦*
	خلال المجموعات	٦٩,٦٢٢	١٥٢	٠,٤٥٨		
	المجموع	٧٣,٤٨٧	١٥٤			
الجودة	بين المجموعات	١,٠٦٣	٢	٠,٥٣١	١,٣٤٧	٠,٢٦٣
	خلال المجموعات	٥٩,٩٧٦	١٥٢	٠,٣٩٥		
	المجموع	٦١,٠٣٩	١٥٤			
الأمان	بين المجموعات	١,٥٠٨	٢	٠,٧٥٤	١,٦١١	٠,٢٠٣
	خلال المجموعات	٧١,١٤٤	١٥٢	٠,٤٦٨		
	المجموع	٧٢,٦٥٢	١٥٤			
السعر	بين المجموعات	٠,٤١٣	٢	٠,٢٠٧	٠,٦١٣	٠,٥٤٣
	خلال المجموعات	٥١,٢٣٩	١٥٢	٠,٣٣٧		
	المجموع	٥١,٦٥٢	١٥٤			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	١,٠٧٢	٢	٠,٥٣٦	١,٩٦٩	٠,١٤٣
	خلال المجموعات	٤١,٣٦٢	١٥٢	٠,٢٧٢		
	المجموع	٤٢,٤٣٤	١٥٤			

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥).

يتضح من الجدول (١٦) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير مكان السكن، في مجالات الجودة، والأمان، والسعر، والدرجة الكلية، بينما يشير الجدول (١٦) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير مكان السكن، في مجال البُعد الاقتصادي، ولتعرف مصدر الفروق اُستخدم اختبار شيفيه للمقارنة البعدية، ويشير الجدول (١٧) إلى نتائج المقارنة البعدية

الجدول (١٧)

نتائج اختبار شيفيه للمقارنة البعدية بين متوسطات متغير مكان السكن، في مجال البعد الاقتصادي

مكان السكن	المتوسط الحسابي	مدينة	قرية	مخيم
مدينة	٣,٤٧		٠,٢٣١٩	– ٠,٣٨٨٦
قرية	٣,٢٤			– ٠,٦٢٠٥*
مخيم	٣,٨٦			

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥).

يشير الجدول (١٧) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير مكان السكن، في مجال البُعد الاقتصادي، بين القرية، والمخيم، ولصالح المخيم.

ويعزو الباحث اهتمام سكان المخيم بالبُعد الاقتصادي أكثر من سكان القرى، إلى الوضع المادي الأكثر صعوبة في المخيم، وضيق الحال، فقد يكون ما أمّن عليه ساكن المخيم هو ما سعى إليه طيلة حياته، وهو خلاصة تعبه وجهوده خلال سنوات عمل ماضية، وهو يسعى إلى تأمين دخل بعد التقاعد يستطيع من خلاله الإيفاء بمتطلبات الحياة له ولأفراد أسرته.

ملخص النتائج:

توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

♦ إن درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية هي درجة مرتفعة في شمال الضفة الغربية، وحقق مجال الجودة أعلى درجة اتجاهات، فيما كان البُعد الاقتصادي هو أدنى تلك الاتجاهات.

♦ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس.

♦ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر.

♦ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

♦ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الدخل الشهري، ولصالح ذوي الدخل المرتفع.

♦ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير مكان السكن.

التوصيات:

في ضوء ما تمخضت عنه الدراسة من نتائج، فإن الباحث يوصي:

١. ضرورة قيام شركات التأمين بتقديم عروض للتأمين على الحياة بما يتناسب مع الدخل الشهري للمستهلك.

٢. العمل على ترغيب المستهلكين في خدمات التأمين، من خلال تعويض مناسب للإصابات والحالات التي أمنت على حياتها أو مناحي أخرى.

٣. ضرورة قيام شركات التأمين بدراسة دوافع المستهلكين نحو التأمين على الحياة، وترجمة نتائج تلك الدراسات في الترويج والتسويق للتأمين على الحياة.

٤. زيادة اهتمام شركات التأمين بالترويج التجاري كالإعلام والدعاية لخدماتها، لتنوير المستهلكين وغيرهم بخدمات التأمين.

٥. ضرورة العمل على إرضاء المستهلكين مادياً، في حالة تعرضهم للخطر أو الإصابة.

٦. العمل على تأسيس مواقع الكترونية لشركات التأمين، لتسهيل التواصل مع المستهلكين، وإلى بث القواعد والأسس التي تسير وفقها شركات التأمين.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. أبو بكر، عبد (٢٠٠٩) . إدارة الخطر والتأمين. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع. عمان، الأردن.

٢. بطشون، رياض (٢٠٠٠) . التأمين وإدارة المخاطر. دار وائل للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.

٣. بني عامر، محمد (١٩٩٩) . إدارة الضمان الاجتماعي في الأردن: دراسة تقييمية للمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في محافظة العاصمة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة آل البيت. المفرق.

٤. تيم، رائد (١٩٩٥) . العوامل المؤثرة على قرار شراء بوليصة التأمين على الحياة في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الأردنية. عمان.

٥. جرادات، زياد (٢٠٠٣) . محددات الطلب على التأمين في الأردن: دراسة تحليلية قياسية خلال الفترة (١٩٩١- ٢٠٠١) . رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة اليرموك. إربد. الأردن.

٦. جزاع، ارتيمة (٢٠١٠) . إدارة الخطر والتأمين: منظور كمي وإسلامي. دار الحامد. عمان. الأردن.

٧. الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (٢٠٠٩) . مسح المالية والتأمين- ٢٠٠٨- نتائج أساسية. الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. رام الله. فلسطين.

٨. الحاج قاسم، منير (١٩٩٩) . العوامل المؤثرة على أداء مندوبي البيع العاملين في شركات التأمين في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة آل البيت. المفرق.

٩. داود، فريد (٢٠٠٠) . العوامل المؤثرة على الإنتاجية في قطاع التأمين الأردني. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الأردنية. عمان.

١٠. عبد الحميد، عادل (١٩٩٥) . تحليل العلاقة بين خصائص هيكل السوق ومستوى ربحية شركات التأمين في السوق المصري. المجلة العلمية لكلية التجارة جامعة أسيوط، العدد ٢١، ص ١٥.

١١. عبد الرحمن، فايز (٢٠٠٦) . المصلحة في التأمين. دار المطبوعات الجامعية. الإسكندرية. مصر.

١٢. العزام، سهيل (٢٠١٠) . دراسات في مبادئ التأمين. إربد. الأردن.

١٣. عقل، سعيد (٢٠٠٨) . التأمين وإدارة الخطر. دار وائل. عمان.

١٤. الكباريتي، جهاد (٢٠٠٦) . المنافع التأمينية التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي واتجاهات المستفيدين نحوها. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الأردنية. عمان. الأردن.

١٥. الكيخا، فيصل (١٩٩٣) . واقع التسويق والخدمات التأمينية في شركات ليبيا للتأمين. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة قار يونس.

١٦. مصطفى، إياد (١٩٩٨) . واقع التسويق في شركات التأمين الأردنية: دراسة ميدانية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة اليرموك. إربد.

١٧. مكحول، باسم (٢٠١٠) . الجوانب الاقتصادية لصناعة التأمين. مؤتمر فلسطين الأول للتأمين. أريحا ٢٨- ٣٠/٦/٢٠١٠.

١٨. هاريس، ج (٢٠٠٧) . المبادئ الأساسية للاستثمار العقاري وتأمين المخاطر وإعادة التمويل. الطبعة الأولى. المكتب العربي الحديث. الإسكندرية.

١٩. هيئة سوق رأس المال (٢٠١٠) . ٢٠٠٩ في سطور. هيئة سوق رأس المال. رام الله. فلسطين.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. *Chugh, C. and Meador, J. (2006) . Demutualization in the Life Insurance Industry: A Study of Effectiveness. Review of Business. Vol. 27, Number 1 pp 10- 17.*
2. *Hammer, L. (1991) . Promotion in Insurance. Journal of Market. Vol. 14. Number 4, pp 25- 39.*
3. *Hui- Chen. (2006) . Integrating the role of sales agent. CPCU Journal. Vol 80. Issue 2. pp 47- 63*
4. *Lilly, C. (1998) . Will market insurance at the beginning of twenty first. CPCU Journal. Vol 50. Issue 4. pp 38- 50*
5. *Liu, J. , Li, B. , Byrd, H. F. , Lin, B. Nguyen, V. (2007) , Key Issues and challenges of risk management and insurance in China's construction industry: An empirical study', Industrial Management and Data Systems, vol. 107, No. 3, pp. 382- 396.*
6. *O'bediat, M. and Al- Dmour, H. (2005) . Principles of Marketing. Dar Wael for Printing and Publishing. Amman.*
7. *Omar, O. E (2007) . The retailing of life insurance in Nigeria: an assessment of consumers' attitudes. Journal of Retail Marketing Management Research, 1 (1) pp. 41- 47.*
8. *Seidenberg, S. (2006) . Insurance no sure thing. ABA Journal. Vol 92. Issue 2. pp 415- 432.*
9. *Seog, S. H. (2002) , Equilibrium Price Dispersion in the Insurance Market, The Journal of Risk and Insurance, vol. 69, No. 4, pp 517- 536.*
10. *Trosin, V. (1996) . Breaking barriers to serving urbem market. CPCU Journal. Vol 49. Issue 2. pp 35- 52*
11. *Yusuf, T. and et. al, (2009) . Attitudes of Nigerians Towards Insurance Services: An Empirical Study. African Journal of Accounting, Economics, Finance and Banking Research. Vol. 4. No. 4. pp 69- 85*

دور الإبداع الإداري في إستراتيجية تطوير التعليم العام (مبادرة تعليم لمرحلة جديدة) بدولة قطر (من وجهة نظر العاملين بالمجلس الأعلى للتعليم)

د. أحلام إبراهيم العيثاوي*

أ. أسماء علي جهام الكواري**

* أستاذ مساعد/ قسم العلوم الإدارية/ كلية العلوم الإدارية والمالية/ الجامعة الخليجية/ مملكة البحرين.

** قسم العلوم الإدارية/ كلية العلوم الإدارية والمالية/ الجامعة الخليجية/ مملكة البحرين.

ملخص:

جاءت هذه الدراسة للتعرف إلى دور الإبداع الإداري في استراتيجية تطوير التعليم العام بدولة قطر، التي يتولى الإشراف عليها المجلس الأعلى للتعليم، بصفته السلطة العليا المسؤولة عن رسم السياسة التعليمية والتربوية بالدولة، وعن خطة تطوير التعليم والإشراف على تنفيذها، وتكمن أهمية الدراسة في توفير المعلومات عن العوامل المؤثرة في الإبداع، كما يراها العاملين في قطاع التعليم، والعمل على زيادة الوعي والمعرفة لدى القادة في المؤسسات التعليمية عن أهمية الإبداع الإداري ودوره في حل المشكلات، ومواجهة المعوقات والتحديات، ومعالجة السلبيات من أجل تحقيق الأهداف بمستوى عال من الكفاءة والفاعلية.

تقوم الدراسة على فرضية مفادها أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية للإبداع الإداري في مبادرة تطوير التعليم العام بدولة قطر، وكذلك هناك فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين في قطاع التعليم حول واقع الإبداع الإداري ومعوقاته، تبعاً لتباين خصائصهم الشخصية والوظيفية.

كانت أهم نتائج الدراسة أن واقع الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم بدولة قطر من وجهة نظر العاملين فيه بشكل عام متوسط، وذلك يرجع لتوافر عدد من الخصائص والسمات والقدرات الإبداعية لدى العاملين فيه. كما تبين أن أهم السبل لتفعيل الإبداع الإداري كانت في تشجيع التخطيط الشامل الذي يوضح رؤية الإدارة العليا ورسالتها وأهدافها. أما بالنسبة لأبرز المعوقات فكانت تتمثل في الجمود في تنفيذ اللوائح والقوانين، وعدم ملاءمة المناخ التنظيمي للابتكار والإبداع، وعدم مشاركة المرؤوسين في صنع القرارات واتخاذها، والاعتماد على التفكير النمطي في إنجاز الأعمال. كما أوضحت النتائج أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول اتجاهاتهم نحو واقع الإبداع الإداري، وفقاً لمتغيرات العمر، وطبيعة الوظيفة، والمؤهل العلمي.

أما أهم التوصيات فهي ضرورة الاهتمام بتنمية الموارد البشرية، والتركيز على إعداد القيادات الإدارية على مستوى المجلس الأعلى للتعليم بشكل عام والمدارس المستقلة بشكل خاص، والعمل على تعزيز أهمية الإبداع من خلال تهيئة المناخ التنظيمي المناسب الذي يسهم في تطور أداء الأفراد، وينمي قدراتهم وتوجهاتهم الإبداعية، وأيضا تدعيم مشاركتهم في صنع واتخاذ القرارات.

Abstract:

This research aimed to acknowledge the role of administrative innovation in the development of the general education strategy (Education for a New Era) in the state of Qatar, which is carried out by the Supreme Education Council – the highest authority responsible for the education sector. Accordingly, the research is important because it reveals the different aspects affecting the innovation process viewed by different employees in this sector. Moreover, the research is important because it determines the value of administrative innovation and its role in developing the sector as a whole; and how it is used to overcome the current obstacles that hinder the achievement of the desired results effectively and efficiently.

Therefore, the researcher assumed that there is a statistical relation among different employees in viewing the positive and negative aspects of the role of administrative innovation in the general education initiative according to their personal and occupational differences. Based on this, the researcher used the descriptive analytical methodology through a social survey approach to obtain the results.

The most significant results obtained from this research proved that administrative innovation exists to a certain extent in the Supreme Education Council in the state of Qatar. However, there are different ways to increase the role of administrative innovation in the council such as strategic planning that emphasizes the vision, and mission.

The researcher recommended that we need human resource development and focus on the preparation of administrative leaders at the level of the Supreme Education Council in general and independent schools in particular, and to promote the importance of creativity by creating the appropriate regulatory environment which contributes to the development of individual performance and developing creative abilities and tendencies by strengthening their participation in decision- making.

١:١ مقدمة:

إن الإبداع يمثل ظاهرة إنسانية تؤدي بصاحبها دائما إلى الخروج من التفكير والمعرفة التقليدية إلى الابتكار والتطوير والتجديد، مما ينتج عنه -بطبيعة الحال- أفكار ونظريات وتجارب وأساليب عمل جديدة ومتطورة ومقبولة ومناسبة لظروف المؤسسات وإمكاناتها بشكل خاص، والمجتمعات بشكل عام، مما يساعد على التكيف والتفاعل مع المتغيرات كافة وتحسين الإنتاج وتطوير مستوى الأداء، والمشاركة في اتخاذ القرارات المناسبة، وفي الوقت المناسب، بل إيجاد طرق حديثة إبداعية، تُنبذ من خلالها الإجراءات التقليدية لتحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية ومواكبة التطور والتقدم في المجالات الإنسانية كافة.

ولعل أهمية الإبداع تزداد أكثر مع التحديات والتغيرات المستمرة، ولذلك جاءت هذه الدراسة، التي تبحث في دور الإبداع بجوانبه المتعددة، والمرتبطة بالتطور العلمي والتكنولوجي والتربوي، وأثره في تحقيق أهداف قطاع التعليم وغاياته بدولة قطر بمختلف مؤسساته: (المدارس والجامعات والمعاهد العاليه) ، والذي يشهد تحولاً كبيراً في أسلوب العملية التعليمية والتربوية وسياساتها من خلال مبادرة «تعليم لمرحلة جديدة» من أجل تحويل مدارس قطر إلى نظام تعليمي وعالمي المستوى يكفل أفضل تعليم ممكن لأبناء قطر لمواكبة روح العصر، والانفتاح على شتى أنواع المعارف الحديثة والمتجددة، الأمر الذي يتطلب مجموعة من الاستراتيجيات والإجراءات والعمليات والسلوكيات لتقبل هذا التغيير والتحول، وتحسين المناخ العام لنجاحه، وتفعيل الإبداع الإداري للارتقاء بمستوى الأداء.

٢:١ مشكلة الدراسة:

إن الإبداع الإداري يعد عاملاً أساسياً للتجاوب مع التغيرات المتلاحقة المؤثرة على جميع جوانب التنمية، وخطط التطوير في النظام التعليمي الذي يتطلب توافر بيئة إدارية تشجعه، وتجعل منه ظاهرة متأصلة متجددة، لذا فقد لوحظ ضعف الوعي بالإبداع الإداري وتأثيره على مبادرة تطوير التعليم العام لمرحلة تعليم جديدة ومواجهة المشكلات والمعوقات والتحديات التي قد تكون سبباً في إعاقة مسار التقدم والتطوير، وذلك من خلال توظيف المنهج الإبداعي، وإيجاد البيئة المناسبة لتشجيعه، وإيجاد مجموعة الأشخاص اللازمة لتنميته وتطويره، ومن تلك المؤسسات المجلس الأعلى للتعليم الذي يعد منظومة حضارية تحمل في طياتها أسمى الغايات والأهداف بما تتبناه من إستراتيجية منهجية مدروسة، وطويلة المدى، هدفها الارتقاء بنظام التعليم في دولة قطر، وتخريج أجيال متسلحة بالمهارات العلمية، وقادرة على الوفاء باحتياجات الدولة وسوق العمل.

في ضوء ذلك كان حرص البحث على دراسة واقع الإبداع الإداري في مبادرة تطوير التعليم العام بدولة قطر بإشراف المجلس الأعلى للتعليم للتعرف إلى مدى تأثيره في تحقيق التطوير والتغيير المطلوبين في أساليب التعليم وسياساته للمرحلة الجديدة.

ومما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتية:

- السؤال الاول: «ما دور الإبداع الإداري في استراتيجية تطوير التعليم العام (مبادرة تعليم لمرحلة جديدة) بدولة قطر؟»
- السؤال الثاني: وهو «ما جوانب الإبداع الإداري، كما يراها العاملون في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر وما هي أساليب تطويرها؟»
- السؤال الثالث: «ما تأثير الإبداع الإداري على مبادرة التعليم العام (تعليم لمرحلة جديدة) في دولة قطر؟»

٣:١ فرضيات الدراسة:

تقوم الدراسة على فرضيتين هما:

♦ أن هناك علاقة ذات دلالة معنوية للإبداع الإداري في مبادرة تطوير التعليم العام (تعليم لمرحلة جديدة) بدولة قطر.

♦ هناك فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين في قطاع التعليم حول معوقات الإبداع الإداري، تبعاً لتباين خصائصهم الشخصية والوظيفية: (العمر وطبيعة الوظيفة والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة ونوع الجنس والحالة الاجتماعية) .

٤:١ أهداف الدراسة:

تسعى الباحثتان من خلال هذه الدراسة إلى التعرف إلى:

♦ جوانب الإبداع الإداري في مبادرة تطوير التعليم العام (تعليم لمرحلة جديدة) بدولة قطر.

♦ سبل تفعيل الإبداع الإداري وتطويره في مبادرة تطوير التعليم العام.

♦ معوقات الإبداع الإداري في مبادرة تطوير التعليم العام بدولة قطر من وجهة نظر العاملين في هذا القطاع.

♦ مدى التباين في وجهات نظر المبحوثين وآرائهم تجاه معوقات الإبداع الإداري في مبادرة تطوير التعليم العام بدولة قطر بتباين خصائصهم الشخصية والوظيفية.

٥:١ أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة في إسهامها العلمي والنظري في التعرف إلى واقع الإبداع الإداري في مبادرة تطوير التعليم العام بدولة قطر، ومدى تأثيره المباشر على نجاح هذه المبادرة، بل البحث عن أساليب تطويرها.

كما تبرز الأهمية كذلك في توفير المعلومات عن العوامل المؤثرة في الإبداع كما يراها العاملون في قطاع التعليم، والعمل على زيادة الوعي والمعرفة لدى القادة في المؤسسات التعليمية عن أهمية الإبداع الإداري ودوره في حل المشكلات ومواجهة المعوقات والتحديات، ومعالجة السلبيات واتخاذ القرارات المناسبة وفي الوقت المناسب من أجل تحقيق الأهداف بمستوى عال من الكفاءة والفاعلية.

٦:١ منهج الدراسة:

استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي عن طريق مدخل المسح الاجتماعي بطريقة العينة، حيث أُخذت عينة عشوائية من مجتمع البحث، وطُبقت استبانة عليهم وتأكدت الباحثتان من صدق الظاهرة لهذه الاستبانة، وكذلك اتساقه الداخلي وثباته، وبعد ذلك استخدمت الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لتحليل البيانات واستخلاص النتائج، ومن ثم تفسيرها والوصول إلى استنتاجات قد تسهم في تحسين الواقع وتطويره.

٧:١ مفاهيم الدراسة ومصطلحاتها:

تضمنت الدراسة عدداً من المصطلحات الرئيسة التي ينبغي تحديدها، وهي:

◄ **الإبداع:**

الإبداع في اللغة: مصدر مشتق من الفعل أبدع، وأبدع الشيء وابتدعه، أي اخترعه، قال تعالى: (الله بديع السموات والأرض) أي مبتدعها، وأبدع الشيء وابتدعه إذا استخرجه وأحدثه (ابن منظور، ١٩٩٤م، ص ص٩٨٢– ٩٨٣) . ويعرف الإبداع اصطلاحا بأنه: قدرة الفرد على الإنتاج إنتاجا يتميز بأكبر قدر من الطلاقة الفكرية والمرونة التلقائية، والأصالة، والتداعيات البعيدة، وذلك كاستجابة لمشكلة أو موقف مثير (خير الله، ١٩٨١م) .

ويقصد بالإبداع الإداري في هذه الدراسة:

قدرة الأفراد العاملين من معلمين وموظفين إداريين وقيادات إدارية بالمجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر على استخدام أساليب التفكير الحديثة والقدرات العقلية والذهنية

والمهارات الإبداعية في ابتكار، وإيجاد طرق وأساليب جديدة تسهم في رفع الأداء الإداري وتنميته وزيادة فعاليته في استراتيجية تطوير التعليم العام.

◄ **التطوير:**

نقصد به ذلك التغير المخطط المعتمد على معلومات وبيانات ودراسات تقويمية وأهداف استراتيجية يسعى النظام التعليمي إلى إحداثها، وتمر حركة التطوير بثلاث مراحل: التقويم، والتخطيط، والتطوير ثم إعادة التقويم. والتعريف السائد للتطوير، هو: «إحداث تغييرات بهدف الوصول بالشيء المطور إلى أحسن صورة ليؤدي الغرض المطلوب بكفاءة تامة، ويحقق كل الأهداف المنشودة منه على أتم وجه، وبطريقة اقتصادية في الوقت والجهد، وهو ما يستدعي تغييراً في شكل الشيء المراد تطويره» (الوكيل، ١٩٨٢م، ص١٣) .

◄ **الاستراتيجية:**

الاستراتيجية لفظة استخدمت أصلا في الحياة العسكرية وتطورت دلالاتها فيها حتى أصبحت تعني فن القيادة العسكرية في مواجهة الظروف الصعبة، وحساب الاحتمالات المختلفة فيها، واختيار الوسائل الرئيسية المناسبة لها، وهي تتميز عن «التكتيك» وهو فن إدارة المعارك المتفرقة معركة بعد معركة. فالاستراتيجية هي «مجموعة الأفكار والمبادىء التي تتناول ميداناً من ميادين النشاط الإنساني بصورة شاملة متكاملة. وتكون ذات دلالة على وسائل العمل ومتطلباته واتجاهات مساراته بقصد إحداث تغييرات فيه، وصولا إلى أهداف محدودة» (المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، ١٩٧٩م، ص ص ٢٩– ٣٠) . وما دامت معنية بالمستقبل فإنها تأخذ بعين الاعتبار احتمالات متعددة لإحداثه، فتنطوي على قابلية للتعديل وفقا لمقتضياته، وهي تقع وسطاً بين السياسة وبين الخطة، والاستراتيجية –لهذه الدلالات– من المفاهيم التي أصبحت تستعمل في الدراسات المعنية بأساليب التخطيط والتدبير والتنظيم.

◄ **مبادرة تعليم لمرحلة جديدة:**

هي بناء نظام تعليمي حديث مبني على معايير منهجية عالمية، ومبنية على استراتيجية منتظمة معتمدة على مخرجات، وتتضمن الخطوات الآتية:

- الرقابة والتقويم الموضوعي لأداء الطلبة والمدارس.
- مدارس جديدة ممولة حكومياً تشجع على الإبداع والتنوع وفق معايير منهجية متينة.
- تدرج مرحلي في التنفيذ من أجل بناء القدرات والطاقات الوطنية.
- تقويم مستمر لضمان الجودة.

◄ **المجلس الأعلى للتعليم:**

هو أعلى هيئة مسؤولة عن التعليم في دولة قطر، ويعد الإشراف على مبادرة تطوير التعليم جزءاً أساسياً من مسؤولياته، حيث يقوم المجلس برسم السياسة التعليمية لدولة قطر. كما يشرف على عملية تطوير التعليم وأعمال هيئتي التعليم والتقويم ويعتمد ميزانياتهما ويعين مديريهما. كما يصدق المجلس على عقود المدارس المستقلة.

◄ **المدارس المستقلة:**

هي مدارس ممولة حكومياً ومستقلة أكاديمياً وإدارياً، تقوم فكرتها على تشجيع القائمين عليها من مديرين ومعلمين وأصحاب تراخيص على ابتكار أفضل سبل الإبداع والابتكار في توجههم التعليمي، وفي تصميم المناهج وفقا للمعايير الجديدة، وتحديد أهداف المدرسة، وإدخال التكنولوجيا، وتبني طرق التدريس المناسبة، وتحت المتابعة المستمرة من قبل المجلس الأعلى للتعليم، وتهدف هذه المدارس إلى خلق بيئة تعليمية عالية المستوى توظف أفضل أساليب التدريس التي تلبي الاحتياجات الفردية للطلاب وتطلعات أسرهم ومجتمعهم.

٢. المبحث الثاني:

إطار نظري للإبداع:

١:٢ مفهوم الإبداع:

يعرف المفكر **جيلفورد Guilford** الإبداع بأنه عبارة عن: «سمات استعدادية تضمن الطلاقة في التفكير والمرونة والأصالة والحساسية للمشكلات وإعادة تعريف المشكلة وإيضاحها وتفصيلها»، وأكد أن الإبداع «يعد قدرات عقلية لابد أن يتوافر معها عدد من العوامل الدافعة عند الفرد مثل الميل نحو التفكير المطلق، وتحمل الغموض، وأيضا عدد من العوامل الانفعالية مثل الثقة بالنفس، والاكتفاء الذاتي، والميل للمخاطرة، والاستقلال في التفكير» (Guilford, 1986,p. 18) .

٢:٢ عناصر الإبداع:

اتفق أغلب الباحثين والكتاب على تحديد عناصر أو مكونات أساسية للقدرة الإبداعية، وهي تلك التي تقف وراء التفكير الإبداعي سواء لدى الأفراد أو الجماعات أو المنظمات، ولقد تناول أغلب الباحثين، ومنهم (المنصور، ١٩٨٥م، ص١٣٠) ، (جمل والهويدي،

٢٠٠٣م، ص٩٠) ، (الطيب، ١٩٨٩م، ص٥٣) في دراساتهم **العناصر الآتية للإبداع وهي ما يأتي**:

♦ الطلاقة: تعني القدرة على إنتاج عدد كبيرمن القيم والأفكار في وحدة زمنية معينة وتشكل كل خطوة متكاملة نقطة بدء جديدة في معالجة المشاكل.

♦ المرونة: وتعني قدرة الفرد على التفكير في أكثر من اتجاه، كما تعني قدرة الفرد على التغير بسهولة من موقف إلى موقف آخر.

♦ الأصالة: هي التميز في التفكير والندرة والقدرة على النفاذ إلى ما وراء المباشر والمألوف من الأفكار والأساليب، فالشخص المبدع هو ذو تفكير أصيل أي أنه لا يكرر أفكار المحيطين به. وتعدُّ هذه الخاصية من أكثر الخصائص ارتباطا بالتفكير الإبداعي.

♦ التحليل: ويعني قدرة الفرد على تحليل الكل إلى عناصره الأساسية، لذلك يوصف الفرد الذي عنده القدرة على التحليل بأنه الفرد ذو القدرة على التعرف إلى تفاصيل الشيء وأجزائه سواء أكان فكرة أم عملاً. وبالتالي تفتيت أي عمل جديد إلى وحدات بسيطة ليعاد تنظيمها وفهم العلاقات التي تربط بينها.

♦ التركيب: ويعني قدرة الفرد على تركيب العناصر، وذلك لتكوين الشيء المتكامل، ويوصف الفرد الذي يتمتع بقدرة التركيب بأنه الفرد الذي لديه القدرة على إضافة الأجزاء أو التفصيلات إلى بعضها، ليظهر الشيء على صورته المتكاملة، سواء أكان صورة أو فكرة أو عملا.

♦ الاحتفاظ بالاتجاه والقدرة على مواصلته: ويعني قدرة الفرد على تركيز انتباهه في المشكلة دون أن يكون للمشتتات تأثير عل تفكيره، بمعنى أن يستطيع تركيز انتباهه في المشكلة، وان تفاعله مع المشكلة يكون أقوى من المؤثرات الخارجية، مما يقوي من فرص النجاح في الوصول إلى الحل الصحيح.

♦ الحساسية للمشكلات: وهي القدرة على إيجاد المشكلات واكتشافها وتحديد المعلومات الناقصة والعيوب فيها، وطرح التساؤلات الجيدة لتوقع ما يمكن أن يترتب على ممارستها.

♦ تعريف المشكلات وتحديدها: ويعني تحديد المشكلة الأساسية وتعريفها، وكذلك تعريف وتحديد المشكلات الفرعية.

♦ التقويم: وتعني القدرة على معرفة الأفضل من الأفكار أو الإنتاج أو حل المشكلات. وترتبط القدرة على التقييم كإحدى مهارات التفكير الإبداعي بمفهوم الجودة عند الفرد.

♦ التنبؤ: وهي قدرة الفرد على توقع النتائج والحلول المتقدمة والبدائل الممكنة.

♦ التفكير المنطقي: وهي قدرة الفرد على معرفة العوامل ذات العلاقة والارتباط بالمشكلة.

والعوامل التي ليس لها ارتباط بالمشكلة، كما يعني الانتقال بشكل متسلسل في خطوات حل المشكلة والوصول إلى نتائج ذات تسلسل واتساق منطقي.

٣:٢ خصائص الفرد المبدع:

وفي هذا الإطار، يقترح Kreitner & Kinicki خصائص الفرد المبدع على النحو الآتي:

♦ المعرفة: يحتاج الفرد وقتا كبيراً لإتقان الأشياء في مجال تخصصه.

♦ التعليم: قد يعوق الإبداع، والذي بدوره من جهة أخرى يؤكد على منطق عملية الإبداع حال انخفاض مستوى التعليم.

♦ الذكاء: المبدع ليس ضروريا أن يكون ذكاؤه عاليا ولكن لابد أن يكون لديه قدرات فكرية لتركيب الأشياء، وإيجاد علاقة بينها، والتفكير بالصور، وليس بالكلمات، وبلورة المعلومات.

♦ الشخصية: يتصف المبدع بروح المخاطرة، والاستقلالية، والمثابرة، والدافعية، والانفتاح على ما هو جديد، والقدرة على التسامح، والفُكاهة، وأحيانا يكون من الصعب التعامل معه.

♦ الطفولة: الفرد المبدع تتميز طفولته بالتنويع، وغالبا يكون قد واجه اضطرابات عائلية وأوضاعا اقتصادية صعبة.

♦ العادات الاجتماعية: المبدع منفتح على الآخرين، فهو ليس منطوياً على نفسه، بل يميل إلى التفاعل، وتبادل الآراء مع الآخرين. (Kreitner and Kinicki, 1992, p. 580) .

ويشير (Scott 1995, PP68- 69) إلى أن الموظفين لكي يكونوا مبدعين، فإنهم بحاجة إلى الاستقلالية، وبحاجة لأن يكونوا واثقين من أن الإدارة سوف لن تقيد محاولاتهم الإبداعية، وسوف تمنحهم الوقت الكافي لصياغة واختبار فرضياتهم.

٤:٢ مستويات الإبداع:

للإبداع الإداري مستويات تعبر عن مدى قدرة الإداري المبدع وفعاليته وقدرته على الاستنباط والاستنتاج والتحليل والربط بين العلاقات، فكل مستوى يعبر عن قدرة المبدع ومدى نضجه.

وقد صنف تايلور (Taylor, 1959) الإبداع إلى خمس مستويات هي:

- ♦ الإبداع التعبيري: ويعني تطوير فكرة، أو تطوير ناتج بغض النظر عن نوعيته أو جودته، مثل كتابة طفل لقصة أو عمل لوحة فنية. (جمل والهويدي، ٢٠٠٣، ص٨٩) .
- ♦ الإبداع المنتج: يشير هذا المستوى من الإبداع إلى قدرة الإداري على التوصل لنواتج من الطراز الأول، بدون وجود شواهد قوية على العفوية المعبرة عن هذه النواتج، كتطوير آلة موسيقية معروفة (جروان، ٢٠٠٢م، ص٦٥) .
- ♦ الإبداع الابتكاري: يتطلب هذا النوع من الإبداع المرونة في إدراك علاقات جديدة غير مألوفة بين أجزاء منفصلة موجودة من قبل، ومحاولة ربط أكثر من مجال للعلم مع بعضها بعضاً، أو دمج معلومات قد تبدو غير مترابطة بهدف الحصول على شيء جديد ذي قيمة ومعنى، وتسمى هذه العملية التركيب، كما هو الحال في محاولة ربط المدير فكرة الإداري مع الفكر الرياضي لتقديم نموذج رياضي معين يمكن استخدامه في الرقابة أو تحسين الإنتاجية (السويدان والعدلوني، ٢٠٠٤م، ص٣١) .
- ♦ الإبداع التجديدي: ويعني قدرة الفرد على اختراق مدارس أو نظريات أو قوانين أو مبادىء وتقديم إضافات جديدة، مثل الإضافات التي قدمها رذرفورد على نموذج يور في الذرة.
- ♦ الإبداع التخيلي: ويعني قدرة الفرد الوصول إلى نظرية أو افتراض جديد أو الوصول إلى قانون جديد ويتمثل ذلك في قوانين نيوتن أو النظرية النسبية لاينشتاين. (جمل والهويدي، ٢٠٠٣، ص٨٩) .

٥:٢ مراحل الإبداع الإداري:

تمر عملية الإبداع بمراحل عدة حتى تكتمل وتظهر بصورتها الموضوعية. ويذكر **والاس وماركسبري Wallas & Marksberry** أن **عملية الإبداع تمر بمراحل متعددة** تتكون خلالها الفكرة الإبداعية، كما يؤكدان انه قد ينتقل الفرد المبدع من المرحلة الأولى إلى المرحلة الأخيرة أثناء تكوين الفكرة الإبداعية دون المرور ببقية المراحل (جمل والهويدي، ٢٠٠٣، ص٩٢) .

- ♦ المرحلة التحضيرية: تمثل مرحلة الاستعداد المسبق للإبداع من حيث العمل على التنشيط والتحفيز للأفراد، وبالتالي جمع المعلومات والبيانات المرتبطة بالمشكلة، كما تتضمن تحديد المشكلة وفهم عناصرها، وقد يفيد ذلك في فهم المشكلة بشكل أفضل، والتعرف إلى جزئيات المشكلة والعلاقات التي ترتبط بتلك الجزئيات التي لها علاقة،

ويحتاج لها الفرد للعمل على ممارسة نمط جديد من التفكير الإبداعي وإفرازه (حريم، ١٩٩٧م، ص٤٦٧) .

♦ مرحلة الحضانة: وهي مرحلة تفاعل تلك المعلومات والبيانات في العقل الباطن للمبدع. وفي هذه المرحلة يكون الشخص المبدع خاملاً، ولا يظهر أي نشاط فكري يذكر، وفيها يستوعب العقل كل المعلومات التي لها علاقة بالمشكلة، ويتخلص من الأفكار والمعلومات التي ليس لها علاقة، كما يكون الخيال نشيطاً في هذه المرحلة، ويكون الفرد المبدع قلقاً ومتوتراً، وقد أطلق على هذه المرحلة اسم مرحلة المخاض لما يصاحبها من توترات نفسية وتقلبات مزاجية. (جمل والهويدي، ٢٠٠٣م، ص٩٢) .

♦ مرحلة الإيحاء والإلهام: وهنا يظهر الفكر الجديد على شكل إنارة ذات لمعان تنبه الفرد المبدع مما يجعله في حالة اكتشاف بعد إتمام عملية الإيحاء، حيث يتحرك تدريجياً ليحرك حالة اليقظة والانتباه عند الفرد المبدع كي يستطيع تقديم شيء بعد مرحلة النضوج (اللوزي، ١٩٩٩م، ص٢٩٣) .

♦ مرحلة التحقيق والمصداقية: وهي المرحلة التي تُجرب فيها الفكرة الجديدة التي توصل إليها المبدع وتُختبر. ويفضل أن يجرب كل مبدع فكرته قبل أن يعلنها، وأن يتأكد من صحتها، كما على الشخص المبدع أن يتوقع النقد من الآخرين، وألا يستبعد ظهور ما ينقض فكرته أو نظريته في زمن ما وفي مكان ما. (جمل والهويدي، ٢٠٠٣م، ص٩٣) .

٦:٢ أساليب تنمية الإبداع الإداري:

هناك العديد من الأساليب والطرق التي يمكن اعتمادها من قبل المنظمات لخلق الحالة الإبداعية أو لتطوير الموجود منها، وتختلف من منظمة لأخرى حسب طبيعة عمل المنظمة وإنتاجها وأهدافها القصيرة والطويلة المدى.

ومن أكثر الأساليب شيوعا لتنمية السلوك الإبداعي ما يأتي:

♦ أسلوب العصف الذهني: الهدف من هذا الأسلوب هو محاولة الحصول على أكبر عدد من الأفكار الإبداعية في ظل بيئة تشجع على ذلك، وتتضمن العملية جميع أفراد فريق التحسين (توفيق، ٢٠٠٣م، ص٣٢٨) .

♦ أسلوب دلفي: تقوم هذه الطريقة على تحديد البدائل المختلفة والممكنة لحل المشكلات، ومناقشتها غيابيا في اجتماع أعضاء (خبراء) غير موجودين وجها لوجه وإنما يتم ذلك عن بعد.

♦ أسلوب المجموعة الاسمية: يستعمل هذا الأسلوب لتشخيص المشكلات المنظمية، وإيجاد الحلول الإبداعية لها، ويطلق مصطلح «اسمية» على جماعة من الأفراد تعمل في حضور مشترك، وبدون التفاعل مع أعضائها، ويتراوح عدد أفراد الجماعة عادة ما بين (٦-٩) أفراد يجلسون حول طاولة، وعندما تطرح المشكلة يطلب من كل فرد كتابة الحل على بطاقة، دون المناقشة مع غيره، وذلك بهدف خلق الضغط الإبداعي حيث يلاحظ كل منهم الآخرين وهم يسجلون المقترحات للمشكلة، ويندفعون لطرح الحلول. ثم يطلب منهم مقرر الجلسة قراءة مقترحاتهم ويقوم بتسجيلها على لوحة أو ورقة كبيرة معلقة أمامهم، دون إطلاق أية أحكام أو تعليقات من قبل أفراد الجماعة، أثناء عملية التسجيل، وبعد ذلك تتاح الفرصة لمناقشة المقترحات، والدفاع عنها، أو مهاجمة آراء الآخرين، وفي نهاية الجلسة يجري تصويت سري لاختيار أفضل البدائل (الشماع، وحمود، ٢٠٠٠م، ص٤٢٤).

♦ أسلوب التحليل التشكيلي: يستهدف هذا الأسلوب حصر العناصر المكونة للمشكلة، مع صياغتها في صورة خريطة تشكيلية، لمساعدة الأفراد على ربط العناصر والخصائص المشتركة للمشكلة من أجل الوصول إلى حل لها، ويجري الترتيب تبعاً لهذه الطريقة بأن نعطي للمتدرب المشكلة في صورة ألفاظ عامة، ثم تحلل الأبعاد وتوضع في شكل خريطة تشكيلية ويبدأ المتدرب في رؤية الأجزاء المختلفة للمشكلة والخصائص المشتركة لهذه الأجزاء، ثم يجري نوعاً من التكوين أو البرمجة الذي يقسم الأجزاء المتفقة في الخصائص، مثل اللون والحجم، ومن ثم يمكن التوصل إلى حلول كثيرة بهذه الطريقة (الصيرفي، ٢٠٠٣، ص٥٩).

♦ أسلوب الدراسات الميدانية وبحوث العمل: تعد الدراسات الميدانية أحد الأساليب الضرورية لتنمية الإبداع الإداري من خلال دراسات المسح الاجتماعي الشامل أو بطريقة العينة أو دراسة الحالة، أو من خلال أسلوب تحليل النظم التي توفر للإدارة مزيدا من المعلومات التي تساعد في تحديد المشكلات وصياغة البدائل الأنسب، فضلا عن التعرف على آراء العاملين في نمط الإشراف والقيادة الإدارية (Jahns, 1996, p574- 576).

♦ أسلوب التوفيق بين الأشتات: وتتلخص هذه الطريقة في قيام قائد المناقشة بعرض مشكلة بشكل منفرد على جماعة من الأفراد عرضاً وافياً، ثم يحدد القائد المحور الرئيسي للمشكلة، ويطلب من المشاركين أن يعرضوا أفكارهم بشأنه، ويطرح الأعضاء أفكارهم من خلال استخدام أساليب التمثيل وتقمص الشخصيات واستخدام الرموز، بوصفها حيلاً عملية تمكن الفرد من النظر إلى المشكلات بطريقة جديدة، ويؤدي هذا بدوره إلى بلوغ رؤية جديدة للمشكلة ويهيئ المناخ الضروري للنشاط الإبداعي، وتستخدم هذه الطريقة في بحث المشكلات المركبة والمعقدة التي تواجه الإدارة العليا وحلّها (توفيق، د. ت، ص١٨).

♦ أسلوب إدارة المشروع أو المصفوفة التنظيمية: يقوم هذا الأسلوب على بناء وحدة عضوية أو فريق عمل يتمتع بدرجة كبيرة من الاستقلالية لإنجاز مهمَّات محددة. ويسهم هذا الأسلوب في زيادة درجة المشاركة الفعلية للعاملين في إدارة المشروع عن طريق إيجاد المناخ الإيجابي الملائم للعمل من خلال الحوار الهادف والدعم المتبادل وتأمين التفاعل والتوافق بين النشاطات (الطيب، ١٩٨٩م، ص ٢١) .

♦ أسلوب لعب الأدوار: أحد أساليب التدريب المتقدمة التي تساعد المتدربين على تفهم كافة المؤثرات التي تشكل سلوك الفرد في التنظيم من خلال المواقف التي تعبر عن مشكلات عملية واقعية (فضل الله، ١٩٨٢م، ص ١٢٤) .

٣ـ عينة الدراسة و الاطار العملي لها:

١:٣ نبذة عن إستراتيجية تطوير التعليم العام «مبادرة تعليم لمرحلة جديدة» في دولة قطر:

إن الإنسان القطري هو الهدف والوسيلة لدولة قطر. وإن إمكاناتها الفكرية والإنسانية هي التي ستضمن لها الاستمرارية في النمو والتطوير والازدهار، لذلك فإن البوادر الأولي لخطة تطوير التعليم العام في قطر بدأت منذ بضع سنوات مع برنامج المدارس المطورة، ولقد أشارت (Franke) بخصوص مسألة الإصلاح التعليمي في دولة قطر إلى أنها ليست مسألة إصلاح وحسب، بل إنها عملية تطوير شاملة للهيكل والفكر التعليمي، وتغيير للقيم والمعتقدات والممارسات التربوية السائدة، ومن المهم أن نعي بأن التطوير يستغرق وقتا ليس بالقليل (Franke, 2008, p21) وبتحليل نتائج الدراسات التي أجريت علي النظام التعليمي الحالي أثبتت محدودية آليات التطوير والتغيير نحو الأفضل، وأن مخرجات هذا النظام أصبحت لا تفي بالغرض بالنسبة للطلبة أو لأولياء أمورهم، فضلا عن أنها لا تتماشى مع متطلبات التنمية.

أنشئ المجلس الأعلى للتعليم بمرسوم أميري بقانون رقم ٣٧ لعام ٢٠٠٢ بصفته السلطة العليا المسؤولة عن رسم السياسة التعليمية والتربوية بالدولة، وعن خطة تطوير التعليم والإشراف على تنفيذها (إبراهيم، ٢٠٠٤).

يعمل تحت مظلة المجلس حالياً ثلاث هيئات تنفيذية هي:

- أولاً– هيئة التعليم: وهي الجهة المسئولة عن دعم إنشاء المدارس المستقلة والإشراف على أدائها. حيث إنها تختص بتحقيق الجودة في التعليم.

- ثانياً– هيئة التقويم: وهي الجهة المخولة بإجراء وتطوير الاختبارات المقننة ومراقبة أداء الطلبة والمدارس. حيث إن تركز معظم محاولات تطوير التعليم على الجوانب الإدارية والمناهج على عنصر مهم وهو التقويم.

- ثالثاً– هيئة التعليم العالي: وهي الجهة المسئولة عن إرشاد الطلبة حول الخيارات المهنية والوظيفية وخيارات فرص التعليم العالي في دولة قطر وخارجها، إضافة إلى إدارة برامج المنح والبعثات الدراسية للالتحاق بأفضل الجامعات في العالم. وفي عام ٢٠٠٣م، أطلقت دولة قطر مبادرة طموحة لتطوير التعليم العام عرفت بـ «تعليم لمرحلة جديدة». وخلال أربع سنوات من الزمان (المجلس الأعلى للتعليم، ٢٠٠٧م) .

٢:٣ مجتمع الدراسة:

ويتكون مجتمع الدراسة هنا من العاملين في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر من معلمين وإداريين ومديرين وقيادات إدارية عليا بالمجلس والبالغ عددهم (٢٩٦٩) موظفاً من معلمين وإداريين ومديرين وقيادات عليا، وقد حُدِّد مجتمع البحث في هذه الدراسة ليشمل هذه الفئات المختلفة من العاملين في مختلف المستويات الإدارية في المجلس من أجل الكشف عن جوانب الإبداع الإداري ومعوقاته في مختلف المراكز الوظيفية إن كانت تربوية أو إدارية أو قيادية. وأود الإشارة هنا إلى أن الإحصائيات الآتية تمثل آخر إحصائيات قام بها جهاز الإحصاء بمجلس التخطيط في دولة قطر، حيث تمثل الإحصائيات الآتية مجتمع الدراسة حتى آخر عام ٢٠٠٧م، والجداول الآتية توضح تفاصيل العاملين في المجلس الأعلى للتعليم.

الجدول (١)

تفاصيل العاملين (الموظفين) بالمجلس الأعلى للتعليم

الجنسية	القطريين			غير القطريين			المجموع		
النوع	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	المجموع
٢٠٠٧	٤٩	٩٩	١٤٨	١٣٢	٦٧	١٩٩	١٨١	١٦٦	٣٤٧

المصدر: إحصائيات جهاز الإحصاء/ مجلس التخطيط (٢٠٠٧م)

الجدول (٢)

تفاصيل العاملين في المدارس المستقلة التابعة للمجلس الأعلى للتعليم

الهيئة التدريسية والإدارية	المعلمين	الإداريين	عدد المدارس
المدارس المختلطة	٤٧٢	٦٧	١٧
مدارس البنين	٧٦٢	٩٣	١٩
مدارس البنات	١١٠٠	١٢٨	٢٩
المجموع	٢٣٣٤	٢٨٨	٦٥

المصدر: إحصائيات جهاز الإحصاء/ مجلس التخطيط (٢٠٠٧م) .

الجدول (٣)

إجمالي العاملين في المجلس الأعلى للتعليم (من معلمين وإداريين وقيادات)

موظفي المدارس المستقلة (معلمين + إداريين)	موظفي المجلس الأعلى للتعليم (قيادات عليا + إداريين)	المجموع
٢٦٢٢	٣٤٧	٢٩٦٩

المصدر: إحصائيات جهاز الإحصاء/ مجلس التخطيط (٢٠٠٧م) .

ومن مجتمع البحث هذا المكون من (٢٩٦٩) موظف، وباستخدام أسلوب المعاينة العشوائية الطبقية من خلال برنامج SPSS، قامت الباحثتان باختيار (٨٩٠) منهم بنسبة (٣٠٪) من أفراد المجتمع لعينة للدراسة توزعت بين الإدارات والأقسام المختلفة بالمجلس والمستويات الإدارية المختلفة في المدارس المستقلة، وجميعهم ممن عمل في إدارة مشروع مدارس المستقلة والتي هي: مدارس ممولة حكومياً ومستقلة أكاديمياً وإدارياً تقوم فكرتها على تشجيع القائمين عليها من مديرين ومعلمين وأصحاب تراخيص على ابتكار أفضل سبل الإبداع والابتكار في توجههم التعليمي، وفي تصميم المناهج وفقا للمعايير الجديدة، وتحديد أهداف المدرسة، وإدخال التكنولوجيا، وتبني طرق التدريس المناسبة، وتحت المتابعة المستمرة من قبل المجلس الأعلى للتعليم، وتهدف هذه المدارس إلى خلق بيئة تعليمية عالية المستوى، توظف أفضل أساليب التدريس التي تلبي الاحتياجات الفردية للطلاب وتطلعات أسرهم ومجتمعهم. أي بمعنى آخر حتى وإن كان مدرسا فالدراسة أكدت على ممارساته الإدارية.

٤:٣ حدود الدراسة:

تحددت حدود الدراسة بالجوانب الآتية:

- الحدود البشرية: ركزت الدراسة على العاملين في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر من معلمين وإداريين ومديرين وقيادات إدارية عليا بالمجلس في عام ٢٠٠٨.
- الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على المجلس الأعلى للتعليم كأعلى هيئة مسئولة عن التعليم بدولة قطر، وتشرف على مبادرة تطوير التعليم «تعليم لمرحلة جديدة».

٥:٣ عرض النتائج وتفسيرها:

◄ ١:٥:٣ تحديد واقع الإبداع الإداري في مبادرة تطوير التعليم العام (تعليم لمرحلة جديدة) بدولة قطر من وجهة نظر العاملين في المجلس الأعلى للتعليم:

لقد صُنِّفت الإجابات إلى ثلاثة مستويات: (عالٍ ومتوسط ومتدنٍ) على أساس المدى في قياس المتوسط الحسابي من أجل الحكم على درجة التوافر، حيث إن المتوسط أقل من

(٢,٥) يدل على مستوى توافر متدنٍ، والمدى من (٢,٥إلى أقل من٣,٥) يدل على مستوى توافر متوسط، والمدى من (٣,٥ إلى ٥) يدل على مستوى توفر عالٍ. والجدير بالذكر أن تفسير النتيجة لإستجابات أفراد العينة على العبارات المختلفة سيعتمد بشكل أساسي على قيمة المتوسط الحسابي. والجدول (١٦) يوضح ترتيب العبارات التي تمثل تحديد واقع الإبداع الإداري في مبادرة تطوير التعليم العام (تعليم لمرحلة جديدة) بدولة قطر من وجهة نظر العاملين في المجلس الأعلى للتعليم.

لقد تمت دراسة واقع الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر، وذلك من خلال التعرف إلى اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول العبارات التي تمثل واقع الإبداع الإداري.

الجدول (١)

وعي أفراد العينة لواقع الإبداع الإداري وممارساته

من خلال قياس مدى توافر السمات والخصائص والقدرات الإبداعية لدى العاملين

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١٠	أشعر بالملل من تكرار الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل.	٤,٣٥	٠,٨٤
٢٧	أحلم بالموضوعات التي أفكر بها.	٤,١٩	١,٠٢
٢	ألتزم بالقيم المثلى في السلوك.	٤,١١	٠,٩٤
٢٦	أتخيل وأتأمل بعض الأمور وأجد ذلك مفيدا لي في عملي لاحقا.	٤,٠٢	١,١٣
٣٧	أراعي الظروف الموضوعية الخاصة بالعادات والتقاليد بما لا يتعارض مع الإبداع والتطوير الإداري.	٣,٩٩	١,٠١
٢٨	أدرك مدى الحاجة للتغيير نحو الأفضل.	٣,٩٤	١,٠٠
١٩	أحرص على معرفة أوجه القصور أو الضعف فيما أقوم به من عمل.	٣,٨٥	١,٣٠
٣٢	أسعى للإلتحاق بالبرامج والدورات التدريبية.	٣,٦٠	٠,٧٦
٥	أتوقع مشكلات العمل قبل حدوثها.	٣,٥٨	١,١٠
٧	أحاول الابتعاد عن تقليد الآخرين في حل المشكلات التي تعترض سير العمل.	٣,٥٣	١,٠٤
٨	أحرص على معرفة الرأي المخالف للاستفادة منه حيث إنني أقدر مجهودات الآخرين وأحترمها.	٣,٤٧	٠,٩٨
٣٣	أقيم وأزن الأفكار التي طرحتها أو التي يطرحها الآخرون	٣,٤١	٠,٨٣
٣٥	أرغب في القراءة والاطلاع على كل جديد في مجال عملي.	٣,٤٠	١,٢٨
١١	لا أتردد في تغيير موقفي عندما اقتنع بعدم صحته.	٣,٣٧	١,١٦
٣٠	أسعى لتحقيق إنتاجية تفوق ما هو متوقع مني.	٣,٣٣	١,٠٥
١٨	لدي القدرة على تحليل وتجزئة مهام العمل.	٣,٢٨	١,١٢

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١٦	أخطط لمواجهة مشكلات العمل الممكن حدوثها.	٣,٢٥	٠,٩٩
٢٤	أتصف بالمثابرة في معالجة الأمور ذلك لأنني أسعى لتحقيق رؤى الواقع الملموس.	٣,٢٣	١,٠٠
٣٤	عندما أواجه مشكلة أو موقفاً أفكر فيه بعمق وبطرق غير تقليدية.	٣,١٩	٠,٨٩
١٣	لدي القدرة على النظر للأشياء من زاويا متعددة.	٣,١٦	١,٠٣
١٥	أمتلك رؤية لاستشراف المشكلات التي يعاني منها الآخرون في العمل.	٣,١٢	١,٣٠
٢٢	أحوز على تقدير الآخرين وإعجابهم بما أقوم به من عمل مميز.	٣,٠٤	١,٢١
٤٠	أتفاعل بإيجاب مع ما يحدث من حولي من تغيرات.	٣,٠٠	١,٠٥
٩	أحرص على إحداث تغييرات في أساليب العمل بين فترة وأخرى.	٢,٩٦	٠,٩٨
٤	أنظر إلى المشكلات باعتبارها تحديات ايجابية.	٢,٩٤	٠,٨٧
٦	أنجز ما يعهد إلي من أعمال بأسلوب جديد.	٢,٧٩	١,٠٢
١٧	أستطيع تنظيم أفكاري والتعبير عنها بحرية.	٢,٧٣	٠,٦٧
٢٥	أتصف بالمرونة في تفكيري ونظرتي إلى الأشياء.	٢,٦٩	٠,٩٩
٣١	أحب روح المغامرة والمخاطرة.	٢,٦٣	٠,٩١
٣٩	أنظر إلى المشكلات باعتبارها حافزا ايجابيا لتفكيري.	٢,٦١	١,٠٩
٢٣	لدي القدرة على طرح الأفكار والحلول السريعة والشجاعة لمواجهة مشاكل العمل.	٢,٥٣	١,٠١
٢٩	لدي القدرة على تقديم حلول جديدة للمشكلات التي تواجهني أثناء العمل	٢,٤٧	١,١٤
٣٨	أساهم بأفكار عدة حول أي مشكلة تطرح للمناقشة والبحث.	٢,٤١	١,٠٢
١	لدي القدرة على تقديم أفكار جديدة لأساليب العمل.	٢,٣٨	٠,٩٩
٣	أستطيع تقديم أكثر من فكرة خلال فترة زمنية قصيرة.	٢,٣٢	١,٢١
١٢	قادر على تقديم أفكار لتطوير العمل بتلقائية ويسر.	٢,٢٨	١,٠٥
١٤	احتاج إلى تعليمات مفصلة وتوجيه مهني عند تكليفي بمهام وظيفة جديدة متعلقة بعملي.	٢,٢٣	١,١٧
٢١	تترك لي حرية إنجاز العمل بالطريقة والأسلوب الذي أراه.	٢,١٦	١,٠٧
٣٦	لدي إطلاع على التجارب الإقليمية والعالمية في حقل اختصاصي.	٢,١٠	١,٠٣
٢٠	أشعر أن بيئة العمل تشجع على الإبداع في عملي.	٢,٠٣	٠,٩٦
	المتوسط الحسابي الكلي	٣,١٠	٠,٩٧

يتبين من خلال الجدول (١) أن المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة على جميع العبارات الممثلة لواقع الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم كان ٣,١٠ مما يشير إلى توافر هذه العبارات في المجلس بدرجة متوسطة. أما بخصوص كل من العبارات على حدة، فقد رُتّبت تنازلياً حسب قيمة المتوسط الحسابي مما يشير إلى وجودها وممارستها حسب رأي أفراد العينة بدرجات متفاوتة، ما بين رؤيتهم لبعض السمات والخصائص

والقدرات على أنها متوافرة بدرجة كبيرة وبعضها متوافرة بدرجة قليلة، وأوضحت النتائج بأن الوسط الحسابي تراوح بين (٢,٠٣- ٤,٣٥) ، وكانت العبارات (١٠، ٢٧، ٢، ٢٦، ٣٧، ٢٨، ١٩، ٣٢، ٥، ٧) خصائص وسمات متوافرة بدرجة كبيرة لدى العاملين في المجلس، حيث كان المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة على العبارة «أشعر بالملل من تكرار الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل.» ٤,٣٥ بانحراف معياري قدره ٠,٨٤، وهذا يدل على أن نظام العمل في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر يتم وفق إجراءات وأساليب مكررة، مما يسبب شعور القائمين على هذا العمل بالملل من عدم التجديد والحاجة للتطوير والتغيير. وهذه نتيجة منطقية تتماشى في الأساس مع إعلان الدولة عن مبادرة جديدة لتطوير التعليم العام.

أما عبارة «أحلم بالموضوعات التي أفكر بها» فقد كان المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة لها هو ٤,١٩ بانحراف معياري ١,٠٢، وهو ما يتفق مع النتيجة التي تم التوصل إليها سابقاً، حيث إن شعور الموظف بالملل عند أدائه لعمله يجعله يحلم بتحسين طرق العمل وأساليبه. وفيما يخص عبارة «ألتزم بالقيم المثلى في السلوك.» فالمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة لها ٤,١١ بانحراف معياري قدره ٠,٩٤، وهذا يدل على مدى التزام أفراد العينة بالقيم المثلى في السلوك، وبخاصة أنهم يعملون في مجال التعليم الذي هو عماد أي أمة. وهذا سوف يساعد على تنفيذ المبادرة الجديدة بما تحوى من أفكار وطرق وأساليب جديدة تتماشى مع متطلبات عصر المعلومات والعولمة الذي نعيش فيه، حيث ستكون قابلية هؤلاء الموظفين لتقبل هذه الأفكار وتنفيذها جيدة، مما سيؤدي إلى الوصول إلى نتائج إيجابية.

وبالنسبة للعبارات: «أتخيل وأتأمل بعض الأمور وأجد ذلك مفيداً لي في عملي لاحقا.» و «أراعي الظروف الموضوعية الخاصة بالعادات والتقاليد بما لا يتعارض مع الإبداع والتطوير الإداري.» و «أدرك مدى الحاجة للتغيير نحو الأفضل.» ، فقد كانت المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة لهذه العبارات هي ٤,٠٢ و٣,٩٩ و ٣,٩٤ على التوالي بانحرافات معيارية قدرها ١,١٣ و ١,٠١ و ١ على التوالي. وتدل هذه النتائج على أن العاملين بالمجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر يدركون تمام الإدراك مدى حاجة نظام التعليم في الدولة إلى التغيير والتطوير بعد وصوله إلى حالة من الركود لا تتماشى مع متطلبات العصر الذي يعيشون فيه. كما أنهم يدركون كذلك أن التخيل والتأمل في بعض أمور العمل بما لا يتعارض مع العادات والتقاليد السائدة في المجتمع له فائدة عظيمة في عملية الإبداع، للوصول إلى النتائج المرجوة من خطط التطوير والإصلاح في التعليم.

أما بخصوص العبارات: «أحرص على معرفة أوجه القصور أو الضعف فيما أقوم به من عمل.» و «أسعى للالتحاق بالبرامج والدورات التدريبية.» ، فقد كانت المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة لها ٣,٨٥ و٣,٦٠ على التوالي بانحرافات معيارية قدرها ١,٣٠ و ٠,٧٦ على التوالي. وتدل هذه النتائج على حرص العاملين في المجلس الأعلى للتعليم على معرفة أوجه القصور في أدائهم وسعيهم الدائم للالتحاق بالدورات التدريبية المختلفة، وذلك لتطوير أنفسهم وتعويض أي قصور أو خلل في أدائهم الشخصي لوظائفهم. وهذه النتيجة بالتأكيد ستساعد على تنمية عملية الإبداع الإداري في المبادرة الجديدة، إذ أن حماس الموظفين وحرصهم على التطوير الدائم والمستمر، يشجع المدير دائماً على تجربة أفكار جديدة وتنفيذها دون الخوف من مخاطر الفشل نتيجة عدم مساعدة الموظفين له على تطبيق هذه الأفكار بل تزيد ثقته بهم.

أما العبارات: «أتوقع بمشكلات العمل قبل حدوثها.» و «أحاول الابتعاد عن تقليد الآخرين في حل المشكلات التي تعترض سير العمل.» و «أحرص على معرفة الرأي المخالف للاستفادة منه حيث إنني أقدر مجهودات الآخرين وأحترمها.» فكانت المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة لها ٣,٥٨ و ٣,٥٣ و ٣,٤٧ على التوالي بانحرافات معيارية مقدارها ١,١٠ و ١,٠٤ و ٠,٩٨ على التوالي. وتدل هذه النتائج على محاولة العاملين في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر للابتكار في عملهم من خلال فرق العمل التي تعزز الإبداع، وتسهم في زيادة المعرفة ولكنهم قد يواجهون صعوبات في بعض الأحيان لعدم مساعدة المناخ العام والبيئة التنظيمية للعمل على الابتكار.

أما بخصوص العبارات: «أقيم وأزن الأفكار التي طرحتها أو التي يطرحها الآخرون.» و «أرغب في القراءة والإطلاع على كل جديد في مجال عملي.» و «لا أتردد في تغيير موقفي عندما أقتنع بعدم صحته.» و «أسعى لتحقيق إنتاجية تفوق ما هو متوقع مني.» و «لدي القدرة على تحليل العمل وتجزئة مهماته.» و «أخطط لمواجهة مشكلات العمل الممكن حدوثها.» و «أتصف بالمثابرة في معالجة الأمور، ذلك لأنني أسعى لتحقيق رؤى الواقع الملموس.» و «عندما أواجه مشكلة أو موقفاً أفكر فيه بعمق وبطرق غير تقليدية.» و «لدي القدرة على النظر للأشياء من زاويا متعددة.» و «أمتلك رؤية لاستشراف المشكلات التي يعاني منها الآخرون في العمل.» و «أحوز على تقدير الآخرين وإعجابهم بما أقوم به من عمل مميز.» و «أتفاعل بإيجاب مع ما يحدث من حولي من تغيرات.» و «أحرص على إحداث تغييرات في أساليب العمل بين فترة وأخرى.» و «أنظر إلى المشكلات باعتبارها تحديات إيجابية.» و «أنجز ما يعهد إلي من أعمال بأسلوب جديد.» و «أستطيع تنظيم أفكاري والتعبير عنها بحرية.» و «أتصف بالمرونة في تفكيري ونظرتي إلى الأشياء.» و «أحب روح

المغامرة والمخاطرة.» و «أنظر إلى المشكلات باعتبارها حافزا ايجابيا لتفكيري.» ، فقد جاءت المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة عليها كالآتي: ٣,٤١ و ٣,٤٠ و ٣,٣٧ و ٣,٣٣ و ٣,٢٨ و ٣,٢٥ و ٣,٢٣ و ٣,١٩ و ٣,١٦ و ٣,١٢ و ٣,٠٤ و ٣,٠٠ و ٢,٩٦ و ٢,٩٤ و ٢,٧٩ و ٢,٧٣ و ٢,٦٩ و ٢,٦٣ و ٢,٦١ وبانحرافات معيارية مقدارها ٠,٨٣ و ١,٢٨ و ١,١٦ و ١,٠٥ و ١,١٢ و ٠,٩٩ و ١,٠٠ و ٠,٨٩ و ١,٠٣ و ١,٣٠ و ١,٢١ و ١,٠٥ و ٠,٩٨ و ٠,٨٧ و ١,٠٢ و ٠,٦٧ و ٠,٩٩ و ٠,٩١ و ١,٠٩. وتدل هذه النتائج على أن هذه العبارات مطبقة، ولكن بصورة متوسطة في المجلس الأعلى للتعليم، وهذا يقودنا إلى أن الإبداع الإداري غير مطبق بشكل كامل وأساسي في المجلس. وتعد هذه النتيجة طبيعية، إذ إن مبادرة التعليم تعد في أولى مراحل تطبيقها، وستكون هناك مقاومة كبيرة من بعض العاملين لتقبل التغيير الذي ستحدثه هذه المبادرة سواءً في الأفكار الجديدة التي ستأتي بها، أو طرق وأساليب تنفيذ هذه الأفكار، وكذلك مدى تقبل الطلاب وأولياء الأمور للمناهج الحديثة وطرق وأساليب التعليم المتطورة، بالإضافة إلى أن النتائج المرجوة لن تظهر في وقتها الحالي، وإنما تحتاج لوقت طويل حتى تؤتي ثمارها.

وبالنسبة للعبارات: «لدي القدرة على طرح الأفكار والحلول السريعة والشجاعة لمواجهة مشكلات العمل.» و «لدي القدرة على تقديم حلول جديدة للمشكلات التي تواجهني أثناء العمل.» و «أساهم بأفكار عدة حول أي مشكلة تطرح للمناقشة والبحث.» و «لدي القدرة على تقديم أفكار جديدة لأساليب العمل.» و «أستطيع تقديم أكثر من فكرة خلال فترة زمنية قصيرة.» و «قادر على تقديم أفكار لتطوير العمل بتلقائية ويسر.» و «أحتاج إلى تعليمات مفصلة وتوجيه مهني عند تكليفي بمهام وظيفة جديدة متعلقة بعملي.» و «تترك لي حرية إنجاز العمل بالطريقة والأسلوب الذي أراه.» و «لدي إطلاع على التجارب الإقليمية والعالمية في حقل اختصاصي.» و «أشعر أن بيئة العمل تشجع على الإبداع في عملي.» ، فقد جاءت بمتوسطات حسابية لاستجابات أفراد العينة كما يأتي: ٢,٥٣ و ٢,٤٧ و ٢,٤١ و ٢,٣٨ و ٢,٣٢ و ٢,٢٨ و ٢,٢٣ و ٢,١٦ و ٢,١٠ و ٢,٠٣. وبانحرافات معيارية قدرها ١,٠١ و ١,١٤ و ١,٠٢ و ٠,٩٩ و ١,٢١ و ١,٠٥ و ١,١٧ و ١,٠٧ و ١,٠٣ و ٠,٩٦. وتدل نتائج المتوسطات الحسابية لهذه العبارات أن الإبداع الإداري كعملية، أو كفلسفة، غير مفعلة عملياً داخل المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر، وإنما هي محاولات فردية من جانب بعض العاملين في المجلس لتطبيق الإبداع الإداري في مجال عملهم. ولا يتعارض هذا الاستنتاج مع النتائج التي تم التوصل إليها سابقاً، بل يؤيدها تماماً، إذ إن النتائج السابقة تؤكد أن الإبداع الإداري غير مطبق بشكل كامل وأساسي في المجلس، وإنما هي محاولات فردية من قبل بعض العاملين فيه.

◄ ٢:٥:٣ أساليب تطوير الإبداع الإداري كما يراها العاملون في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر:

للإجابة ع ن السؤال الثاني وهو «**ما جوانب الإبداع الإداري كما يراها العاملون في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر وما أساليب تطويرها؟**»، فقد قامت الباحثتان بتحليل استجابات أفراد العينة حول عبارات المحور الثاني في الاستبانة. ويوضح الجدول (٢) ترتيب تلك العبارات حسب المتوسط الحسابي للأساليب التي تطور عملية الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر من وجهة نظر أفراد العينة.

الجدول (٢)

اتجاهات أفراد العينة نحو أساليب تطوير الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
١٠	تشجيع التخطيط الشامل الذي يوضح رؤية الإدارة العليا ورسالتها وأهدافها العامة.	٤,٣٨	٠,٧٧
٩	رصد حوافز مالية للمتفوقين والمبدعين في وظائفهم وأعمالهم اليومية.	٤,٣٥	٠,٨١
١٩	تنمية أنماط السلوك الايجابي لدى العاملين بما يمكن من توفير مناخ وظيفي مشجع للإبداع.	٤,٢٤	٠,٨٥
٢	إتاحة قدر مناسب من اللامركزية بين إدارات المجلس الأعلى للتعليم.	٤,٢١	١,٠٢
٣	العمل بمبدأ العلاقات الإنسانية وتشجيع المشاركة في اتخاذ القرارات.	٤,١٩	٠,٩١
٤	تحقيق التنسيق الفعال بين إدارات المجلس وهيئاته المكونة له.	٤,٠٢	١,١٤
١٣	تهيئة المناخ التنظيمي المناسب للإبداع والابتكار.	٤,٠١	٠,٨٣
١٧	توصيف وظائف ومهام العاملين بالشكل الذي يحقق دافعية أكبر للإبداع.	٣,٩٣	١,٠٤
١٨	التقييم الدوري لجميع العاملين في المجلس	٣,٨٦	١,١٣
١٥	تدريب العاملين على الأساليب الإدارية الحديثة.	٣,٨٣	١,٠٩
٢٠	وضع الخطط الطويلة والقصيرة الأجل المستوعبة لآفاق التطورات العلمية والتقنية.	٣,٨٢	١,٠٢
١	تصميم الهيكل التنظيمي بشكل يضمن استيعاب استخدام التقنيات الحديثة.	٣,٧٩	٠,٩٩
١١	تصميم العمل بشكل يضمن تطوير أساليب مواجهة المعوقات.	٣,٧٠	١,١٧
٨	تكوين فرق عمل من مختلف الإدارات لتتولى مواجهة المشكلات.	٣,٦٣	٠,٨٩
٢١	إجراء تقويم مستمر لما يتم تطبيقه من خطط وأساليب التطوير في نهاية كل عام.	٣,٥٩	٠,٩٩
٢٢	إجراء الدراسات والبحوث عن أساليب تطوير الإعمال.	٣,٥٥	١,٢١
١٢	استخدام الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمات والأعمال الإدارية.	٣,٥١	١,٠٣
٧	تقديم الشكاوى والاعتراضات من خلال الموقع الالكتروني للمجلس.	٣,٤٢	١,١٦
٥	العمل خلال الساعات المعتمدة يتصف بالمرونة مما يساعد على إنجاز الأعمال بيسر.	٣,٤٠	١,٠٩
٦	تقبل الإجراءات الإدارية اللازمة لإنجاز العمل.	٣,٣٦	٠,٨٧
١٦	استقطاب المبدعين في العمل.	٣,٢٣	١,٣١
١٤	الانفتاح على الآخرين وتجاربهم مع الاحتفاظ بالخصوصية الوطنية.	٢,٧٣	١,٤٥
	المتوسط الحسابي الكلي	٣,٧٦	٠,٨١

لقد دُرست جوانب الإبداع الإداري وأساليب تطويرها كما يراها العاملون في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر، وذلك من خلال التعرف على اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور الثاني. وقد قامت الباحثتين بقياس هذه الاستجابات من خلال حساب المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة على هذه العبارات حيث تنوعت درجات الممارسة للعبارات بين الدرجة العالية والمتوسطة. وكذلك اُستخدم مقياس ليكرت الخماسي المتدرج بين (١– ٥) دالة على استجابات أفراد العينة بين (لا أوافق مطلقا– أوافق تماما) .

ويتبين من خلال الجدول (١٧) أن المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة على جميع العبارات الممثلة لأساليب تطوير الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم كان ٣,٧٦، مما يشير إلى أن عينة الدراسة في المجلس يرون –وبدرجة عالية– أن جميع جوانب الإبداع الإداري وأساليب تطويره المذكورة في الاستبانة تمثل صور إبداعية رائعة وأساليب علمية مطورة لتنمية الإبداع الإداري لو انعكست بصورة حقيقية على خطط تطوير التعليم بالدولة التي يتبناها المجلس الأعلى للتعليم. أما بخصوص كل من العبارات على حدة، فقد رُتبت تنازلياً حسب قيمة المتوسط الحسابي، وكان ترتيب العبارات كما يأتي: «تشجيع التخطيط الشامل الذي يوضح رؤية الإدارة العليا ورسالتها وأهدافها العامة.» بمتوسط حسابي ٤,٣٨ وانحراف معياري ٠,٧٧، ثم «رصد حوافز مالية للمتفوقين والمبدعين في وظائفهم وأعمالهم اليومية.» بمتوسط حسابي ٤,٣٥ وانحراف معياري ٠,٨١، ثم «تنمية أنماط السلوك الايجابي لدى العاملين بما يمكن من توفير مناخ وظيفي مشجع للإبداع.» بمتوسط حسابي ٤,٢٤ وانحراف معياري ٠,٨٥، ثم «إتاحة قدر مناسب من اللامركزية بين إدارات المجلس الأعلى للتعليم.» بمتوسط حسابي ٤,٢١ وانحراف معياري ١,٠٢، ثم «العمل بمبدأ العلاقات الإنسانية وتشجيع المشاركة في اتخاذ القرارات.» بمتوسط حسابي ٤,١٩ وانحراف معياري ٠,٩١، ثم «تحقيق التنسيق الفعال بين إدارات المجلس وهيئاته المكونة له.» بمتوسط حسابي ٤,٠٢ وانحراف معياري ١,١٤، ثم «تهيئة المناخ التنظيمي المناسب للإبداع والابتكار.» بمتوسط حسابي ٤,٠١ وانحراف معياري ٠,٨٣، ثم «توصيف وظائف ومهام العاملين بالشكل الذي يحقق دافعية أكبر للإبداع.» بمتوسط حسابي ٣,٩٣ وانحراف معياري ١,٠٤، ثم «التقييم الدوري لجميع العاملين في المجلس.» بمتوسط حسابي ٣,٨٦ وانحراف معياري ١,١٣، ثم «تدريب العاملين على الأساليب الإدارية الحديثة.» بمتوسط حسابي ٣,٨٣ وانحراف معياري ١,٠٩، ثم «وضع الخطط الطويلة والقصيرة الأجل المستوعبة لآفاق التطورات العلمية والتقنية.» بمتوسط حسابي ٣,٨٢ وانحراف معياري

١,٠٢، ثم «تصميم الهيكل التنظيمي بشكل يضمن استيعاب استخدام التقنيات الحديثة.» بمتوسط حسابي ٣,٧٩ وانحراف معياري ٠,٩٩، ثم «تصميم العمل بشكل يضمن تطوير أساليب مواجهة المعوقات.» بمتوسط حسابي ٣,٧٠ وانحراف معياري ١,١٧، ثم «تكوين فرق عمل من مختلف الإدارات لتتولى مواجهة المشكلات.» بمتوسط حسابي ٣,٦٣ وانحراف معياري ٠,٨٩، ثم «إجراء تقويم مستمر لما يتم تطبيقه من خطط وأساليب التطوير في نهاية كل عام.» بمتوسط حسابي ٣,٥٩ وانحراف معياري ٠,٩٩، ثم «إجراء الدراسات والبحوث عن أساليب تطوير الإعمال.» بمتوسط حسابي ٣,٥٥ وانحراف معياري ١,٢١، ثم «استخدام الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمات والأعمال الإدارية.» بمتوسط حسابي ٣,٥١ وانحراف معياري ١,٠٣، ثم «تقديم الشكاوى والاعتراضات من خلال الموقع الالكتروني للمجلس.» بمتوسط حسابي ٣,٤٢ وانحراف معياري ١,١٦، ثم «العمل خلال الساعات المعتمدة يتصف بالمرونة مما يساعد على إنجاز الأعمال بيسر.» بمتوسط حسابي ٣,٤٠ وانحراف معياري ١,٠٩، ثم «تقبل الإجراءات الإدارية اللازمة لإنجاز العمل.» بمتوسط حسابي ٣,٣٦ وانحراف معياري ٠,٨٧، ثم «استقطاب المبدعين في العمل.» بمتوسط حسابي ٣,٢٣ وانحراف معياري ١,٣١، ثم «الانفتاح على الآخرين وتجاربهم مع الاحتفاظ بالخصوصية الوطنية.» بمتوسط حسابي ٢,٧٣ وانحراف معياري ١,٤٥.

ومما سبق يتضح لنا من النتائج بأن هناك سبلاً مهمةً جدا لتفعيل الإبداع الإداري مثل التخطيط الشامل والتنسيق الفعال، وتنمية أنماط سلوك إيجابية للعاملين، وتهيئة المناخ التنظيمي المحفز، مما يزيد من دافعية العاملين للإبداع والابتكار، ويجلب نوعاً من المنافسة بينهم وبين زملائهم في مجال ابتكار كل جديد لتسيير إجراءات العمل الإداري وسبله، وتوفير الوقت والجهد وتقليل التكلفة.

◄ ٣:٥:٣ تحديد أبرز معوقات الإبداع الإداري بالمجلس الأعلى للتعليم بدولة قطر وتأثيرها على مبادرة تطوير التعليم العام بالدولة:

للإجابة عن السؤال الثالث وهو: «**ما تأثير الإبداع الإداري على مبادرة التعليم العام (تعليم لمرحلة جديدة) في دولة قطر**؟»، فقد قامت الباحثتان بتحليل استجابات أفراد العينة حول العبارات التى تمثل المعوقات البيئية والتنظيمية والشخصية التي تحد من الإبداع الإداري في المجلس وتأثيره على مبادرة التعليم العام (تعليم لمرحلة جديدة) في دولة قطر. ويوضح الجدول (٣) ترتيب تلك العبارات حسب المتوسط الحسابي للمعوقات الموجودة في المجلس حسب رأي أفراد العينة.

الجدول (٣)

اتجاهات أفراد العينة نحو معوقات الإبداع الإداري

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
٣	الجمود في تنفيذ اللوائح والقوانين.	٤,٢٣	٠,٧٩
٧	عدم ملائمة المناخ التنظيمي للابتكار والإبداع.	٤,١٤	٠,٨٦
٩	عدم مشاركة المرؤوسين في صنع واتخاذ القرارات.	٤,٠٨	٠,٦٥
١٠	الاعتماد على التفكير النمطي في إنجاز العمل.	٤,٠١	٠,٩٨
١١	عدم تشجيع القيادات للابتكار والإبداع.	٣,٩٣	١,٠٤
١٣	ضعف التنسيق بين الإدارات المختلفة.	٣,٨٤	١,٠٦
١٥	الصراع التنظيمي بين العاملين الذي يرفع درجة مقاومتهم للتغيير والتطوير.	٣,٦٥	٠,٩٥
٢	غياب التخطيط الاستراتيجي الشامل الذي يحدد الرؤية والرسالة.	٣,٦١	١,٢٠
١٦	غياب المتخصصين أو قلتهم.	٣,٥٨	١,١٤
٨	ضعف التعاون بين العاملين.	٣,٥٠	٠,٨٩
٥	الافتقار إلى القيادات المؤهلة والواعية لدعم الإبداع والابتكار.	٣,٤٢	١,٢٥
١٤	الخوف من الفشل عند التجريب لكل جديد.	٣,٣٧	١,١٣
١٧	وجود بيئة مقاومة للمبدعين.	٣,٣٢	١,٠١
٤	زيادة معدلات ضغوط العمل.	٣,٢٦	٠,٧٩
١	نقص الإمكانات المادية والحوافز اللازمة لتشجيع الابتكار والإبداع.	٣,٢٣	٠,٩٩
١٢	عدم قدرة التنظيم الحالي على استيعاب تقنيات الاتصال المتطورة.	٣,١٧	١,١٨
٦	المشكلات الشخصية التي يواجهها العاملين.	٣,٠٩	١,٢٢
١٨	عدم وجود تفاعل إيجابي مع البيئات المحلية والإقليمية والدولية.	٢,٩٧	١,٠٤
١٩	عدم الإستفادة من المنظمات العربية والدولية المتخصصة.	٢,٨٤	١,٠٨
٢٠	الضعف في إستقدام الخبراء.	٢,٧٩	١,١٣
	المتوسط الحسابي الكلي	٣,٥٠	١,١٦

لقد دُرست المعوقات التي تحد من الإبداع الإداري وتأثيره على مبادرة التعليم العام (تعليم لمرحلة جديدة) في دولة قطر، وذلك من خلال التعرف على اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول العبارات التي تمثل معوقات الإبداع الإداري. وقد قمنا بقياس هذه الاتجاهات من خلال حساب المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة على هذه العبارات، ويتبين من خلال الجدول (٣) أن المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة على جميع العبارات الممثلة لواقع الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم كان ٣,٥٠، مما يشير إلى توافر هذه العبارات في المجلس بدرجة مرتفعة إلى حد ما. أما بخصوص كل من العبارات على

حدة، فقد رُتبت تنازلياً حسب قيمة المتوسط الحسابي، مما يشير إلى وجودها وممارستها حسب رأي أفراد العينة حيث كان المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة على العبارة: «الجمود في تنفيذ اللوائح والقوانين.» ٤,٢٣ بانحراف معيارى قدره ٠,٧٩، وهذا يدل على أن نظام العمل في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر يتم وفق إجراءات وأساليب روتينية معينة تفتقر إلى المرونة اللازمة، مما يسبب شعور القائمين على هذا العمل بالتقيد بهذه الإجراءات والأساليب. وهذه نتيجة منطقية تتماشى في الأساس مع إعلان الدولة عن مبادرة جديدة لتطوير التعليم العام.

أما بالنسبة للعبارات: «عدم ملائمة المناخ التنظيمي للابتكار والإبداع.» و «عدم مشاركة المرؤوسين في صنع واتخاذ القرارات.» و «الاعتماد على التفكير النمطي في إنجاز العمل.» و «عدم تشجيع القيادات للابتكار والإبداع.»، فكانت المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة لها ٤,١٤ و ٤,٠٨ و ٤,٠١ و ٣,٩٨ على التوالي بانحرافات معيارية مقدارها ٠,٨٦ و ٠,٦٥ و ٠,٩٨ و ١,٠٤ على التوالي. وتدل هذه النتائج على محاولة العاملين في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر للابتكار في عملهم، ولكنهم قد يواجهون صعوبات في بعض الأحيان لعدم مساعدة المناخ العام للعمل على الابتكار. كما أن عدم تشجيع القيادات لموظفيهم على الابتكار والإبداع وكذلك عدم منحهم الفرصة في عملية صنع واتخاذ القرار، وهذا يعد من أخطر المعوقات لعملية الإبداع الإداري. إذ إن الموظف يؤدي ما هو مطلوب منه فقط، بل أقل من المطلوب في كثير من الأحيان، وهذا المطلوب لا يرقى في كل الأحوال إلى ما هو متوقع أداؤه من الموظف. بل إن هذا المناخ يؤدى في أغلب الأحوال إلى إحباط الموظف وإحساسه الدائم بعدم أهميته بالنسبة للعمل الذي يؤديه والمنظمة التي يعمل بها، مما يؤدى إلى إحساسه دائماً بعدم الاستقرار الوظيفي، وهذا قد يفسر تمسك البعض بالأساليب والإجراءات القديمة في أنظمة التعليم السابقة.

أما بخصوص العبارات «ضعف التنسيق بين الإدارات المختلفة.» و «الصراع التنظيمي بين العاملين الذي يرفع درجة مقاومتهم للتغيير والتطوير.» و «غياب التخطيط الإستراتيجي الشامل الذي يحدد الرؤية والرسالة.» و «غياب المتخصصين أو قلتهم.» و «ضعف التعاون بين العاملين.» ، فكانت المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة لها ٣,٨٤ و ٣,٦٥ و٣,٦١ و ٣,٥٨ و ٣,٥٠ على التوالي بانحرافات معيارية مقدارها ١,٠٦ و ٠,٩٥ و ١,٢٠ و ١,١٤ و ٠,٨٩ على التوالي. وتدل هذه النتائج على أن العمل في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر يتم حسب الأفكار والأساليب الخاصة بكل مدير على حدة، إضافة إلى اعتماد معظم القيادات على اللوائح والقوانين القائمة فعلاً، والتي تتصف بالجمود وعدم المرونة. فغياب الإستراتيجية عن أي منظمة سيؤدى حتماً إلى تخبطها، وذلك لعدم وجود الطريق

الواضح التي تسير عليه لتحقيق متطلبات المرحلة المعلوماتية الجديدة التي يعيشها العالم حالياً. من أجل هذا أُطلقت مبادرة التعليم العام (تعليم لمرحلة جديدة) في دولة قطر.

وبالنسبة للعبارات: «الافتقار إلى القيادات المؤهلة والواعية لدعم الإبداع والابتكار.» و «الخوف من الفشل عند التجريب لكل جديد.» و «وجود بيئة مقاومة للمبدعين.» و «زيادة معدلات ضغوط العمل.» و «نقص الإمكانات المادية والحوافز اللازمة لتشجيع الابتكار والإبداع.» و «عدم قدرة التنظيم الحالي على استيعاب تقنيات الاتصال المتطورة.» ، فقد جاءت المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة كما يأتي: ٣,٤٢ و ٣,٣٧ و ٣,٣٢ و٣,٢٦ و٣,٢٣ و٣,١٧ على التوالي، وبانحرافات معيارية مقدارها ١,٢٥ و١,١٣ و ١,٠١ و٠,٧٩ و ٠,٩٩ و١,١٨ على التوالي. وتدل هذه النتائج على أن كثيراً من القيادات الحالية في المجلس الأعلى للتعليم غير مؤهلة لدعم عملية الإبداع والابتكار وذلك إما لخوفها من الفشل في هذه العملية عند تجربة أفكار وطرق أو أساليب جديدة للعمل أو للمحافظة على مناصبها. وفي جميع الأحوال فإن وجود مثل هذه القيادات يقوض عملية الإبداع والتطوير ويزيد أيضاً من ضغوط العمل على الموظفين. وهذه النتيجة تدعم أيضاً كسابقتها ضرورة وجود عملية تطوير شامل، وذلك من خلال المبادرة الجديدة لتطوير التعليم. أما بالنسبة لعدم توافر الإمكانات المادية والحوافز اللازمة لتشجيع عملية الإبداع والابتكار، وكذا عدم قدرة التنظيم الحالي على استيعاب تقنيات الاتصال المتطورة التي تعد من أساسيات التنمية الشاملة والمستدامة في عصرنا الحالي، فقد جاءت استجابات أفراد العينة بالنسبة لهاتين العبارتين معبراً عن وجودهما بصورة متوسطة، وهذا الوجود المتوسط غير كافٍ لممارسة عملية الإبداع والابتكار بشكل صحيح لتحقيق النتائج المرجوة.

أما العبارات: «المشكلات الشخصية التي يواجهها العاملين.» و «عدم وجود تفاعل إيجابي مع البيئات المحلية والإقليمية والدولية.» و «عدم الاستفادة من المنظمات العربية والدولية المتخصصة.» و «الضعف في استقدام الخبراء.» ، فقد جاءت المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة لها ٣,٠٩ و ٢,٩٧ و ٢,٨٤ و ٢,٧٩ على التوالي، وبانحرافات معيارية ١,٢٢ و ١,٠٤ و ١,٠٨ و ١,١٣ على التوالي. وهذه النتائج تشير إلى أن هناك بعض التعاون مع بعض المنظمات العربية والدولية المتخصصة في مجال التعليم، وكذلك بعض الاطلاع على التجارب والتفاعل مع البيئات المحلية والإقليمية والدولية ذات العلاقة، وأيضاً خوف القيادات من عملية التغيير وعدم وجود البيئة المناسبة لتطبيق الأفكار والأساليب الإبداعية الجديدة، وعدم وجود متخصصين لتطبيق الأفكار الإبداعية إن وجدت.

◄ ٣: ٥: ٤ التعرف على مدى وجود الفروق في استجابات أفراد العينة حول واقع الإبداع الإداري ومعوقاته تبعاً لتباين خصائصهم الشخصية والوظيفية:

للإجابة عن السؤال الرابع وهو: «**هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لدى العاملين في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر حول واقع الإبداع الإداري ومعوقاته تبعاً لتباين خصائصهم الشخصية والوظيفية؟**»، قامت الباحثتان بتحليل استجابات أفراد العينة من العاملين في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر لتحديد الدلالة الإحصائية للفروق بين رؤيتهم لجوانب الإبداع الإداري باختلاف متغيرات العمر وطبيعة الوظيفة والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة ونوع الجنس والحالة الاجتماعية، وذلك من خلال حساب التباين الأحادي (ANOVA) .

- أولاً: اختلاف رؤية المبحوثين لجوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر تبعا لتباين خصائصهم الشخصية والوظيفية:

أ. اختلاف رؤية المبحوثين لجوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم باختلاف العمر:

يوضح الجدول (٤) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين رؤية المبحوثين لجوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف العمر.

الجدول (٤)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين رؤية المبحوثين لجوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف العمر

محاور البحث	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
جوانب الإبداع الإداري	بين المجموعات	٤,٣٤	٣	١,٤٧	٥,٤٤	٠,٠٠ **
	داخل المجموعات	١٥٧,٠٦	٥٨٦	٠,٢٧		

** دال عند مستوى (٠,٠١) .

ويوضح الجدول (٤) أن قيمة ف دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، مما يعني وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة من العاملين في المجلس الأعلى للتعليم في رؤيتهم لجوانب الإبداع الإداري، أي أن لدى أفراد عينة الدراسة رؤية مختلفة نحو جوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم باختلاف أعمارهم. ولإيجاد تلك الفروق، اُستخدم اختبار (Scheffe) . ويوضح الجدول (٢٠) نتائج اختبار (Scheffe) لتحديد مصادر الفروق الدالة إحصائياً بين أفراد عينة الدراسة من العاملين في المجلس في رؤيتهم لجوانب الإبداع الإداري بإختلاف فئات العمر.

الجدول (٥)

نتائج اختبار (Scheffe) لتحديد مصادر الفروق الدالة إحصائياً بين أفراد عينة الدراسة من العاملين في المجلس في رؤيتهم لجوانب الإبداع الإداري باختلاف فئات العمر

المحور	فئات العمر		المتوسط الحسابي	فئات العمر			
				١	٢	٣	٤
جوانب الإبداع الإداري	١	٢٠ –أقل من ٣٠ سنه	٤,٠٩		**		
	٢	٣٠ – أقل من ٤٠ سنة	٤,٤٢				
	٣	٤٠ –اقل من ٥٠ سنة	٤,٣٥				
	٤	٥٠ – فأكثر	٤,١٧				

** دال عند مستوى (٠,٠١) .

ويتضح من الجدول (٥) أن الفروق الدالة إحصائياً في تحديد رؤية العاملين لجوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف فئات العمر كانت بين الذين تتراوح متوسطات أعمارهم بين ٢٠ إلى أقل من ٣٠ سنة، وبين الذين تتراوح متوسطات أعمارهم بين ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة. وكانت الفروق الدالة إحصائياً لصالح الذين تتراوح متوسطات أعمارهم بين ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة، حيث بلغ متوسطهم ٤,٤٢ مقابل ٤,٠٩ للذين تتراوح متوسطات أعمارهم بين ٢٠ إلى أقل من ٣٠ سنة. وهذا مؤشر على أن أصحاب المستويات العمرية الأكبر أكثر إدراكاً ووعياً بجوانب الإبداع الإداري، لأن العمر يكسبهم خبرات عملية تسهم في زيادة قدراتهم على تحديد جوانب الإبداع الإداري وإدراكها في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر.

ب. اختلاف رؤية المبحوثين لجوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف طبيعة الوظيفة:

يوضح الجدول (٦) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين رؤية المبحوثين لجوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف طبيعة الوظيفة

الجدول (٦)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين رؤية المبحوثين لجوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف الوظيفة

محاور البحث	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
جوانب الإبداع الإداري	بين المجموعات	٥,٥١	٣	١,٨٤	٧,١٨	٠,٠٠١ **
	داخل المجموعات	١٤٩,٨٧	٥٨٦	٠,٢٦		

** دال عند مستوى (٠,٠١) .

ويوضح الجدول (٦) أن قيمة ف دالة إحصائياً عند مستوى ٠٫٠١، مما يعني وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة من العاملين في المجلس الأعلى للتعليم في رؤيتهم لجوانب الإبداع الإداري، أي أن لدى أفراد عينة الدراسة رؤية مختلفة نحو جوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم باختلاف طبيعة وظائفهم. ولإيجاد تلك الفروق، اُستخدم اختبار (Scheffe) . ويوضح الجدول (٧) نتائج اختبار (Scheffe) لتحديد مصادر الفروق الدالة إحصائياً بين أفراد عينة الدراسة من العاملين في المجلس في رؤيتهم لجوانب الإبداع الإداري باختلاف طبيعة الوظيفة.

الجدول (٧)

نتائج اختبار (Scheffe) لتحديد مصادر الفروق الدالة إحصائياً بين أفراد عينة الدراسة من العاملين في المجلس في رؤيتهم لجوانب الإبداع الإداري باختلاف طبيعة الوظيفة

المحور		طبيعة الوظيفة	المتوسط الحسابي	طبيعة الوظيفة			
				١	٢	٣	٤
جوانب الإبداع الإداري	١	معلم	٤,٣٩			**	
	٢	موظف إداري	٤,١٧			**	
	٣	مدير	٤,٧٧				
	٤	اخرى (منسق/مرشد/رئيس قسم)	٤,٣٠				

** دال عند مستوى (٠,٠١) .

ويتضح من الجدول (٧) أن الفروق الدالة إحصائياً في تحديد رؤية العاملين لجوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف طبيعة الوظيفة كانت بين الذين يشغلون منصب مدير، وكل من الذين يشغلون منصب معلم ووظائف أخرى (منسق/مرشد/رئيس قسم) . وكانت الفروق الدالة إحصائياً لصالح الذين يشغلون منصب مدير حيث بلغ متوسطهم ٤,٧٧ مقابل ٤,٣٩ للذين يشغلون منصب معلم و ٤,٣٠ للذين يشغلون وظائف أخرى (منسق/مرشد/رئيس قسم) . وهذا مؤشر على أن أصحاب الوظائف الأعلى إدارياً أكثر إدراكاً ووعياً بجوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم، لأن المنصب الأعلى يشير إلى توافر خبرات عملية عبر المرور بالمناصب الوظيفية المختلفة، يترتب عليها زيادة القدرة على تحديد جوانب الإبداع الإداري وإدراكه في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر.

ت. اختلاف رؤية المبحوثين لجوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف المؤهل العلمي: يوضح الجدول (٨) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين رؤية المبحوثين لجوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف المؤهل العلمي.

الجدول (٨)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين رؤية المبحوثين لجوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف المؤهل العلمي

محاور البحث	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
جوانب الإبداع الإداري	بين المجموعات	٣,٦٧	٥	٠,٧٣٤	٢,٨٥	٠,٠٠١ **
	داخل المجموعات	١٥٠,١٧	٥٨٤	٠,٢٦		

** دال عند مستوى (٠,٠١) .

ويوضح الجدول (٢٣) أن قيمة ف دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، مما يعني وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة من العاملين في المجلس الأعلى للتعليم في رؤيتهم لجوانب الإبداع الإداري، أي أن لدى أفراد عينة الدراسة رؤية مختلفة نحو جوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم باختلاف مؤهلاتهم العلمية. ولإيجاد تلك الفروق، اُستخدم اختبار (Scheffe) . ويوضح الجدول (٢٤) نتائج اختبار (Scheffe) لتحديد مصادر الفروق الدالة إحصائياً بين أفراد عينة الدراسة من العاملين في المجلس في رؤيتهم لجوانب الإبداع الإداري باختلاف المؤهل العلمي.

الجدول (٩)

نتائج اختبار (Scheffe) لتحديد مصادر الفروق الدالة إحصائياً بين أفراد عينة الدراسة من العاملين في المجلس في رؤيتهم لجوانب الإبداع الإداري باختلاف المؤهل العلمي

المحور		المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	المؤهل العلمي					
				١	٢	٣	٤	٥	٦
جوانب الإبداع الإداري	١	أقل من ثانوي	–						
	٢	ثانوي	٤,٢٩						
	٣	دبلوم بعد الثانوية	٤,٣٣					**	
	٤	بكالوريوس	٤,٣٧					**	
	٥	دراسات عليا	٤,٩٧						
	٦	أخرى	–						

** دال عند مستوى (٠,٠١) .

ويتضح من الجدول (٩) أن الفروق الدالة إحصائياً في تحديد رؤية العاملين لجوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف المؤهل العلمي، كانت بين الحاصلين على دراسات عليا من ماجستير ودكتوراه، وكل من الحاصلين على درجة

البكالوريوس والحاصلين على درجة دبلوم بعد الثانوية. وكانت الفروق الدالة إحصائياً لصالح الحاصلين على دراسات عليا من ماجستير ودكتوراه حيث بلغ متوسطهم ٤,٩٧ مقابل ٤,٣٧ للحاصلين على درجة البكالوريوس و ٤,٣٣ للحاصلين على درجة دبلوم بعد الثانوية. وهذا مؤشر على أن أصحاب المؤهلات العلمية الأعلى أكثر إدراكاً ووعياً بجوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم، لأنه كلما زاد مستوى تعليم الفرد، كلما زاد إلمامه المعرفي، وكذلك خبرته العملية في شتى جوانب الحياة، ويترتب على ذلك زيادة القدرة على تحديد جوانب الإبداع الإداري وإدراكه في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر.

ث. اختلاف رؤية المبحوثين لجوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف سنوات الخبرة: ويوضح الجدول (١٠) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين رؤية المبحوثين لجوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف سنوات الخبرة.

الجدول (١٠)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين رؤية المبحوثين لجوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف سنوات الخبرة

محاور البحث	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
جوانب الإبداع الإداري	بين المجموعات	١,٠٢	٣	٠,٣٤	١,١٩	٠,١٧
	داخل المجموعات	١٦٧,٣٠	٥٨٦	٠,٢٨٥		

ويوضح الجدول (١٠) أن قيمة ف غير دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥، مما يشير إلى عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة من العاملين في المجلس الأعلى للتعليم في رؤيتهم لجوانب الإبداع الإداري، أي أن لدى أفراد عينة الدراسة رؤى متشابهة نحو جوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم مهما اختلفت سنوات خبرتهم فيه. وهذا مؤشر على أن سنوات الخبرة لا تؤثر على مفردات عينة الدراسة من العاملين في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر لجوانب الإبداع الإداري.

ج. اختلاف رؤية المبحوثين لجوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف نوع الجنس:

يوضح الجدول (١١) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين رؤية المبحوثين لجوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف نوع الجنس.

الجدول (١١)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين رؤية المبحوثين لجوانب الإبداع الإداري

محاور البحث	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
جوانب الإبداع الإداري	بين المجموعات	١,٢٨	١	١,٢٨	٤,٤٥	٠,١٩
	داخل المجموعات	١٦٩,٠٤	٥٨٨	٠,٢٨٧		

ويوضح الجدول (١١) أن قيمة ف غير دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥، مما يشير إلى عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة من العاملين في المجلس الأعلى للتعليم في رؤيتهم لجوانب الإبداع الإداري، أي أن لدى أفراد عينة الدراسة رؤى متشابهة نحو جوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم مهما اختلف جنسهم. وهذا مؤشر على أن نوع الجنس لا يؤثر على مفردات عينة الدراسة من العاملين في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر لجوانب الإبداع الإداري.

و. اختلاف رؤية المبحوثين لجوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم باختلاف الحالة الاجتماعية:

يوضح الجدول (١٢) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين رؤية المبحوثين لجوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف الحالة الاجتماعية.

الجدول (١٢)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين رؤية المبحوثين لجوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف الحالة الاجتماعية

محاور البحث	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
جوانب الإبداع الإداري	بين المجموعات	١,٣٢	١	١,٣٢	٤,٦٩	٠,١٥
	داخل المجموعات	١٦٥,٣٢	٥٨٨	٠,٢٨١		

ويوضح الجدول (١٢) أن قيمة ف غير دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥، مما يشير إلى عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة من العاملين في المجلس الأعلى للتعليم في رؤيتهم لجوانب الإبداع الإداري، أي أن لدى أفراد عينة الدراسة رؤى متشابهة نحو جوانب الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم مهما باختلاف حالتهم الاجتماعية. وهذا مؤشر على أن الحالة الاجتماعية لا تؤثر على مفردات عينة الدراسة من العاملين في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر لجوانب الإبداع الإداري.

- ثانياً: اختلاف رؤية المبحوثين لمعوقات الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر تبعا لتباين خصائصهم الشخصية والوظيفية:

أ. اختلاف رؤية المبحوثين لمعوقات الإبداع الإداري في المجلس باختلاف العمر:

يوضح الجدول (١٣) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين رؤية المبحوثين لمعوقات الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف العمر.

الجدول (١٣)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين رؤية المبحوثين لمعوقات الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف العمر

محاور البحث	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
معوقات الإبداع الإداري	بين المجموعات	٥,١١	٣	١,٧٠	٥,٦٨	٠,٠٠ **
	داخل المجموعات	١٧٥,٨٠	٥٨٦	٠,٣٠		

** دال عند مستوى (٠,٠١) .

ويوضح الجدول (١٣) أن قيمة ف دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، مما يعنى وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة من العاملين في المجلس الأعلى للتعليم في رؤيتهم لمعوقات الإبداع الإداري، أي أن لدى أفراد عينة الدراسة رؤية مختلفة نحو معوقات الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم باختلاف أعمارهم. ولإيجاد تلك الفروق، اُستخدم اختبار (Scheffe) . ويوضح الجدول (١٤) نتائج اختبار (Scheffe) لتحديد مصادر الفروق الدالة إحصائياً بين أفراد عينة الدراسة من العاملين في المجلس في رؤيتهم لمعوقات الإبداع الإداري باختلاف فئات العمر.

الجدول (١٤)

نتائج اختبار (Scheffe) لتحديد مصادر الفروق الدالة إحصائياً بين أفراد عينة الدراسة من العاملين في المجلس في رؤيتهم لمعوقات الإبداع الإداري باختلاف فئات العمر

المحور	فئات العمر		المتوسط الحسابي	فئات العمر			
				١	٢	٣	٤
معوقات الإبداع الإداري	١	٢٠ –أقل من ٣٠ سنة	٣,٧٩				
	٢	٣٠ – أقل من ٤٠ سنة	٤,٠٨	**			
	٣	٤٠ –أقل من ٥٠ سنة	٤,١٠	**			
	٤	٥٠ – فأكثر	٤,١٧				

** دال عند مستوى (٠,٠١) .

ويتضح من الجدول (١٤) أن الفروق الدالة إحصائياً في تحديد رؤية العاملين لمعوقات الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف فئات العمر كانت بين الذين تتراوح متوسطات أعمارهم بين ٢٠ إلى أقل من ٣٠ سنة، وبين كل من الذين تتراوح متوسطات أعمارهم بين ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة، والذين تتراوح متوسطات أعمارهم ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة. وكانت الفروق الدالة إحصائياً لصالح الذين تتراوح متوسطات أعمارهم بين ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة، والذين تتراوح متوسطات أعمارهم بين ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة، حيث بلغت متوسطاتهم ٤,١٠ و ٤,٠٨ على التوالي مقابل ٣,٧٩ للذين تتراوح متوسطات أعمارهم بين ٢٠ إلى أقل من ٣٠ سنة. وهذا مؤشر على أن أصحاب المستويات العمرية الأكبر أكثر إدراكاً ووعياً بمعوقات الإبداع الإداري، لأن العمر يكسبهم خبرات عملية تسهم في زيادة قدراتهم على تحديد معوقات الإبداع الإداري وإدراكها في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر.

ب. اختلاف رؤية المبحوثين لمعوقات الإبداع الإداري في المجلس باختلاف طبيعة الوظيفة:

يوضح الجدول (١٥) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين رؤية المبحوثين لمعوقات الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف طبيعة الوظيفة.

الجدول (١٥)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين رؤية المبحوثين لمعوقات الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف الوظيفة

محاور البحث	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
معوقات الإبداع الإداري	بين المجموعات	٤,٥٩	٣	١,٥٣	٤,٩٤	٠,٠٠٦ **
	داخل المجموعات	١٨١,٦٦	٥٨٦	٠,٣١		

** دال عند مستوى (٠,٠١).

ويوضح الجدول (١٥) أن قيمة ف دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، مما يعني وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة من العاملين في المجلس الأعلى للتعليم في رؤيتهم لمعوقات الإبداع الإداري، أي أن لدى أفراد عينة الدراسة رؤية مختلفة نحو معوقات الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم باختلاف طبيعة وظائفهم. ولإيجاد تلك الفروق، اُستخدم اختبار (Scheffe) . ويوضح الجدول (١٦) نتائج اختبار (Scheffe) لتحديد مصادر الفروق الدالة إحصائياً بين أفراد عينة الدراسة من العاملين في المجلس في رؤيتهم لمعوقات الإبداع الإداري باختلاف طبيعة الوظيفة.

الجدول (١٦)

نتائج اختبار (Scheffe) لتحديد مصادر الفروق الدالة إحصائياً بين أفراد عينة الدراسة من العاملين في المجلس في رؤيتهم لمعوقات الإبداع الإداري باختلاف طبيعة الوظيفة

المحور		طبيعة الوظيفة	المتوسط الحسابي	طبيعة الوظيفة			
				١	٢	٣	٤
معوقات الإبداع الإداري	١	معلم	٤,٢٩				
	٢	موظف إداري	٣,٩٣				
	٣	مدير	٤,٧٧				
	٤	أخرى (منسق/مرشد/رئيس قسم)	٤,٤١			**	

** دال عند مستوى (٠. ٠١) .

ويتضح من الجدول (١٦) أن الفروق الدالة إحصائياً في تحديد رؤية العاملين لمعوقات الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف طبيعة الوظيفة كانت بين الذين يشغلون منصب مدير والذين يشغلون منصب منسق/مرشد/رئيس قسم. وكانت الفروق الدالة إحصائياً لصالح الذين يشغلون منصب مدير، حيث بلغ متوسطهم ٤,٧٧ مقابل ٤,٤١ للذين يشغلون منصب منسق/مرشد/رئيس قسم. وهذا مؤشر على أن أصحاب الوظائف الأعلى إدارياً أكثر إدراكاً ووعياً بمعوقات الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم، لأن المنصب الأعلى يشير إلى توافر خبرات عملية عبر المرور بالمناصب الوظيفية المختلفة، يترتب عليها زيادة القدرة على تحديد معوقات الإبداع الإداري وإدراكها في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر.

ت. اختلاف رؤية المبحوثين لمعوقات الإبداع الإداري في المجلس باختلاف المؤهل العلمي:

يوضح الجدول (١٧) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين رؤية المبحوثين لمعوقات الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف المؤهل العلمي.

الجدول (١٧)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين رؤية المبحوثين لمعوقات الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف المؤهل العلمي

محاور البحث	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
معوقات الإبداع الإداري	بين المجموعات	٠,٨١	٥	٠,١٦٢	٠,٤٩	٠,٦١
	داخل المجموعات	١٩٣,٠٥	٥٨٤	٠,٣٣		

** دال عند مستوى (٠,٠١) .

ويوضح الجدول (١٧) أن قيمة ف غير دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥، مما يعنى عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة من العاملين في المجلس الأعلى للتعليم في رؤيتهم لمعوقات الإبداع الإداري، أي أن لدى أفراد عينة الدراسة رؤية متشابهة نحو معوقات الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم باختلاف مؤهلاتهم العلمية. وهذا مؤشر على أن المستوى التعليمي لا يؤثر في رؤية مفردات عينة الدراسة من العاملين في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر لمعوقات الإبداع الإداري.

ث. اختلاف رؤية المبحوثين لمعوقات الإبداع الإداري في المجلس باختلاف سنوات الخبرة:

يوضح الجدول (١٨) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين رؤية المبحوثين لمعوقات الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف سنوات الخبرة.

الجدول (١٨)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين رؤية المبحوثين لمعوقات الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف سنوات الخبرة

محاور البحث	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
معوقات الإبداع الإداري	بين المجموعات	٤,٢٤	٣	١,٤١	٤,٥٥	٠,٠٠١ **
	داخل المجموعات	١٨١,٩٧	٥٨٦	٠,٣١		

** دال عند مستوى (٠,٠١) .

ويوضح الجدول (١٨) أن قيمة ف دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١، مما يعنى وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة من العاملين في المجلس الأعلى للتعليم في رؤيتهم لمعوقات الإبداع الإداري، أي أن لدى أفراد عينة الدراسة رؤية مختلفة نحو معوقات الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم باختلاف سنوات الخبرة. ولإيجاد تلك الفروق، اُستخدم اختبار (Scheffe) . ويوضح الجدول رقم (١٩) نتائج اختبار (Scheffe) لتحديد مصادر الفروق الدالة إحصائياً بين أفراد عينة الدراسة من العاملين في المجلس في رؤيتهم لمعوقات الإبداع الإداري باختلاف سنوات الخبرة.

الجدول (١٩)

نتائج اختبار (Scheffe) لتحديد مصادر الفروق الدالة إحصائياً بين أفراد عينة الدراسة من العاملين في المجلس في رؤيتهم لمعوقات الإبداع الإداري باختلاف سنوات الخبرة

المحور		سنوات الخبرة	المتوسط الحسابي	سنوات الخبرة			
				١	٢	٣	٤
معوقات الإبداع الإداري	١	من سنة إلى أقل من ١٠ سنوات	٣,٦٨			**	
	٢	من ١٠ سنوات إلى أقل من ٢٠ سنة	٣,٧٢			**	
	٣	من ٢٠ سنة إلى أقل من ٣٠ سنة	٤,٠٤				
	٤	من ٣٠ سنة فأكثر	٤,٤١				

** دال عند مستوى (٠,٠١) .

ويتضح من الجدول (١٩) أن الفروق الدالة إحصائياً في تحديد رؤية العاملين لمعوقات الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف سنوات الخبرة كانت بين الذين تتراوح خبرتهم من ٢٠ سنة إلى أقل من ٣٠ سنة، وكل من الذين تتراوح خبرتهم من ١٠ سنوات إلى أقل من ٢٠ سنة، والذين تتراوح خبرتهم من سنة إلى أقل من ١٠ سنوات. وكانت الفروق الدالة إحصائياً لصالح الذين تتراوح خبرتهم من ٢٠ سنة إلى أقل من ٣٠ سنة حيث بلغ متوسطهم الحسابي ٤,٠٤ مقابل ٣,٧٢ للذين تتراوح خبرتهم من ١٠ سنوات إلى أقل من ٢٠ سنة و ٣,٦٨ للذين تتراوح خبرتهم من سنة إلى أقل من ١٠ سنوات. وهذا مؤشر على أن أصحاب الخبرات الأعلى أكثر إدراكاً ووعياً بمعوقات الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم، لأن الخبرات العملية المتراكمة عبر المرور بالمناصب الوظيفية المختلفة، يترتب عليها زيادة القدرة على تحديد معوقات الإبداع الإداري وإدراكها في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر.

ج. اختلاف رؤية المبحوثين لمعوقات الإبداع الإداري في المجلس باختلاف نوع الجنس:

يوضح الجدول (٢٠) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين رؤية المبحوثين لمعوقات الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف نوع الجنس.

الجدول (٢٠)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين رؤية المبحوثين لمعوقات الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف نوع الجنس

محاور البحث	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
معوقات الإبداع الإداري	بين المجموعات	١,٢٧	١	١,٢٧	٤,٣٧	٠,١٩
	داخل المجموعات	١٧٠,٨١	٥٨٨	٠,٢٩		

** دال عند مستوى (٠,٠١) .

ويوضح الجدول (٢٠) أن قيمة ف غير دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥، مما يشير إلى عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة من العاملين في المجلس الأعلى للتعليم في رؤيتهم لمعوقات الإبداع الإداري، أي أن لدى أفراد عينة الدراسة رؤى متشابهة نحو معوقات الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم مهما اختلف جنسهم. وهذا مؤشر على أن نوع الجنس لا يؤثر على مفردات عينة الدراسة من العاملين في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر لمعوقات الإبداع الإداري.

ح. اختلاف رؤية المبحوثين لمعوقات الإبداع الإداري في المجلس باختلاف الحالة الاجتماعية:

يوضح الجدول (٢٠) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين رؤية المبحوثين لمعوقات الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف الحالة الاجتماعية.

الجدول (٢١)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين رؤية المبحوثين لمعوقات الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر باختلاف الحالة الاجتماعية

محاور البحث	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
معوقات الإبداع الإداري	بين المجموعات	١,٣٢	١	١,٣٢	٤,٨٨	٠,١٦
	داخل المجموعات	١٥٩,٠٣	٥٨٨	٠,٢٧		

** دال عند مستوى (٠,٠١) .

ويوضح الجدول (٢١) أن قيمة ف غير دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥، مما يشير إلى عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة من العاملين في

المجلس الأعلى للتعليم في رؤيتهم لمعوقات الإبداع الإداري، أي أن لدى أفراد عينة الدراسة رؤى متشابهة نحو معوقات الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم مهما باختلاف حالتهم الاجتماعية. وهذا مؤشر على أن الحالة الاجتماعية لا تؤثر على مفردات عينة الدراسة من العاملين في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر لمعوقات الإبداع الإداري.

نتائج وتوصيات البحث:

أولاً- نتائج البحث:

١. بينت نتائج الدراسة أن واقع الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر من وجهة نظر العاملين فيه يعدُّ متوسطاً بشكل عام وبمتوسط حسابي ٣,١٠. وقد دلت النتائج كذلك من خلال استجابات عينة الدراسة أن اتجاهات أفراد العينة نحو واقع الإبداع الإداري لدى العاملين في المجلس يتحقق بشكل كبير.

٢. أما بخصوص أساليب الإبداع الإداري وفقاً لأراء عينة الدراسة، فإنهم يرون أن معظم الأساليب المذكورة في الاستبانة ممكنة التطبيق وتساعد على تطوير عملية الإبداع الإداري في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر، حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة على جميع العبارات ٣,٧٦.

٣. بينت أداة الدراسة أن معوقات الإبداع الإداري كانت محققة وموجودة بدرجة عالية وبمتوسط حسابي ٣,٥٠. ، وأظهرت النتائج أن أبرز معوقات الإبداع الإداري لدى العاملين في المجلس الأعلى للتعليم في دولة قطر حسب استجابات أفراد العينة كانت

٤. أظهرت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) بالنسبة للعبارات الممثلة لواقع الإبداع الإداري بأن هناك فروقاً معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة من العاملين في المجلس الأعلى للتعليم في رؤيتهم لجوانب الإبداع الإداري وفقاً لمتغير العمر وطبيعة الوظيفة والمؤهل العلمي، وعدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة من العاملين لكل من متغيرات سنوات الخبرة أو نوع الجنس أو الحالة الاجتماعية.

٥. كما أظهرت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) بالنسبة للعبارات الممثلة لمعوقات الإبداع الإداري أن هناك فروقاً معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة من العاملين في المجلس الأعلى للتعليم في رؤيتهم لمعوقات الإبداع الإداري وفقاً للعمر وطبيعة الوظيفة وسنوات الخبرة، وعدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة من العاملين في المجلس وفقاً لمتغير المؤهل العلمي أو نوع الجنس أو الحالة الاجتماعية.

ثانياً- توصيات البحث:

أشارت النتائج التي تم التوصل إليها إلى أهمية توافر المناخ التنظيمي الذي يعنى بتنمية التوجهات الإبداعية للعاملين، لذا فإن الباحثتان توصيان القادة الإداريين في المجلس الأعلى للتعليم، **وكذلك القادة الميدانيين في المدارس المستقلة بما يأتي**:

١. العمل على مكافأة العاملين المتميزين والمبدعين مادياً ومعنوياً. وذلك من خلال وضع معايير خاصة لتقويم الأفكار الإبداعية في المجلس، وكذلك ضرورة ربط الحوافز والمكافآت المادية والمعنوية بالأفكار والأعمال الإبداعية التي تسهم في إنجاز العمل بصورة أفضل.

٢. محاولة المديرين تبنى أساليب جديدة في التعامل مع العاملين، بحيث تضفي جواً من الود والمرح بينهم، وذلك بإعادة النظر في الأساليب المعتمدة حاليا في اختيار القادة الإداريين، وبناء جسور متينة من الثقة المتبادلة والاحترام بين الإدارة والعاملين، وفتح قنوات الاتصال المباشر معهم ذلك من خلال اتباع سياسة الباب المفتوح.

٣. التقليل قدر الإمكان من تعامل الإدارة مع القرارات بشكل روتيني وتقليدي. وذلك عن طريق منح العاملين مزيداً من الاستقلالية والمرونة لاستخدام ما لديهم من طاقات إبداعية في حل المشكلات التي تواجههم في العمل، وهذا لن يكون إلا من خلال المزاوجة بين المركزية واللامركزية في التعامل مع المشكلات وحلها، وذلك لإعطاء العاملين الفرصة للمشاركة في حل المشكلات، وتأمين مساحة كافية لهم لتقديم النقد والاقتراحات والحلول الإبداعية.

٤. العمل على رفع كفاءة العاملين في المجلس إدارياً وتنمية قدراتهم ومهاراتهم ومعارفهم، وذلك عن طريق إلحاقهم بالمزيد من الدورات التدريبية والبرامج التعليمية التي تنمى مهارات التفكير الإبداعي لديهم.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. إبراهيم، محمد. (٢٠٠٤م) . ما هو الهدف من خصخصة التعليم: تغطية اخبارية. مسترجع في ٣مارس٢٠٠٨ من

http: //www. education. gov. qa/content/general/detail/2609

٢. توفيق، عبد الرحمن. (د. ت) . التخطيط الاستراتيجي والتفكير الإبداعي. القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة (بمبك) .

٣. جروان، فتحي عبد الرحمن. (٢٠٠٢م) . الإبداع. عمّان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.

٤. جروان، فتحي عبد الرحمن. (١٩٩٩م) . الموهبة والتفوق والإبداع. الإمارات العربية المتحدة، العين: دار الكتاب الجامعي.

٥. جمل، محمد جهاد، والهويدي، زيد. (٢٠٠٣م) . أساليب الكشف عن المبدعين والمتفوقين وتنمية التفكير الإبداعي (ط١) . الإمارات العربية المتحدة، العين: دار الكتاب الجامعي.

٦. جهاز الإحصاء. (٢٠٠٧م) . التقرير الإحصائي السنوي. الدوحة: مجلس التخطيط، دولة قطر.

٧. حريم، حسن. (١٩٩٧م) . السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد في المنظمات. عمّان: دار زهران للنشر والتوزيع.

٨. السويدان، طارق محمد، والعدلوني، محمد أكرم. (٢٠٠٤م) . مبادئ الإبداع. الرياض: قرطبة للنشر والتوزيع.

٩. الشماع، خليل محمد حسن، وحمود، خضر كاظم. (٢٠٠٠م) . نظرية المنظمة (ط١) . عمّان: دار المسيرة.

١٠. الصيرفي، محمد عبد الفتاح. (٢٠٠٣م) . الإدارة الرائدة (ط١) . عمّان: دار صفاء.

١١. الطيب، حسن أبشر. (١٩٨٩م) . إشكالية الإصلاح والتطوير الإداري: دراسات تحليليه لتحديات البناء المؤسسي في الوطن العربي (ط ١) . الكويت: ذات السلاسل.

١٢. فضل الله، فضل الله علي. (١٩٨٢م) . السلوك التنظيمي: دراسة في التدريب والتطوير التنظيمي. الإمارات العربية المتحدة، دبي: المطبعة العصرية.

١٣. اللوزي، موسى. (١٩٩٩م) . التطوير التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة (ط١) ، عمّان: دار وائل للنشر.

١٤. المنصور، زهير. (١٩٨٥م) . مقدمة في منهج الإبداع (ط١) . الكويت: دار ذات السلاسل للطباعة والنشر.

ثانياً ـ المراجع الأجنبية:

1. *Franke, Sigbrit (2008, Decmber) We must help foster critical thinking: A conversation With SEC member. Education For A new Era Issue, (6) , pp21- 22.*
2. *Guilford, P. (1986) . Creative talents: Their nature uses and development. NewYork: Bearly Cimited.*
3. *Jahns, J. (1996) Organizational Behavior: New York: Harvard University publisher.*
4. *Kreitner, Robert & Kinicki, Angelo. (1992) . Organizational Behavior (2nd ed) . Homewood, Ill: IRWIN.*
5. *Scott, R. K. (1995) Creative Employees: A Challenge to Managers. The Journal of Creative Behavior. 29. (1) . Buffalo (USA) . The Creative Education Foundation, Inc.*

دور الأبعاد الثقافية للمجتمع في تشكيل ملامح التطبيقات المحاسبية المقبولة دراسة ميدانية لآراء عينة من المحاسبين والمدققين العاملين في البيئة العراقية

د. محمد حويش علاوي الشجيري*

* أستاذ مساعد في قسم المحاسبة/ كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة دهوك.

ملخص:

يتناول هذا البحث دور الأبعاد الثقافية للمجتمع في التأثير والمساهمة في تشكيل مفهوم الجوانب السلوكية للمجتمع ورسم ملامحها بشكل عام، ومنها نظمه وتطبيقاته المحاسبية خاصة. كما توفر لها التبرير والدعم والقبول لاختيارها وتطبيقها كأحد السلوكيات الاقتصادية التنظيمية المقبولة من قبل المجتمع. وفي هذا الإطار فإن البحث الحالي يتبنى اختبار فرضية رئيسة، تؤكد وجود تأثير جوهري للأبعاد الثقافية للمجتمع مقارنة بالعوامل الأخرى في تشكيل الأطر الحاكمة للتطبيقات المحاسبية التي يتبناها المجتمع. لذا يركز التحليل بإطاره النظري على دراسة مفهوم الثقافة ومتغيراتها وعلاقتها المؤثرة في سلوكيات المجتمع بشكل عام، وما يرتبط بسلوكيات المجتمع الاقتصادية تجاه وضع التطبيقات المحاسبية وتنظيمها خاصة. أما في مجال التحليل الميداني، فقد صُممت استبانة للحصول على البيانات الخاصة بطبيعة الأبعاد الثقافية للمجتمع العراقي كمجتمع للدراسة ودورها في رسم ملامح التطبيقات المحاسبية المعتمدة فيه. وقد خلص البحث إلى مجموعة من النتائج التي تدعم فرضية البحث الرئيسة، ومن خلالها فرضياته الفرعية. إذ حصل البعد الاجتماعي على ما نسبته ٩٧,٥٧٪ من نسبة تفسير التطبيقات المحاسبية المقبولة في العراق، فيما كان البعد الاقتصادي يفسر ما نسبته ٤٧,٩٪ وتلاه البعد السياسي والقانوني بنسبة تفسير بلغت ٣٦,٥٪. وهو ما يعني أن الأبعاد الثقافية للمجتمع العراقي ذات تأثير معنوي في التطبيقات المحاسبية المقبولة والسائدة فيه.

Abstract:

The theme of the present research tackles and explains the role of the cultural dimensions of the society to influence and to contribute to the formation and shaping the behavioral aspects of society in general and accounting systems and applications in particular. It also provides the justification, support and acceptance for the selection and application of economic organizational behavior as acceptable ptterns by the community. In this context, the current research adopted the test of the hypothesis which puts emphasis on the existence of a fundamental effect of the cultural dimensions of society compared to other factors in shaping the framework governing accounting applications adopted by the community. Therefore, the analysis focused on the theoretical framework so as to study the concept and the culture and their variables influencing the behavior of society in general, and the associated conduct of community towards the economic development and the planning the accounting applications in particular. As for the area of field analysis, a questionnaire has been adopted in gathering data concerning the nature of the cultural dimensions of the Iraqi society as a sample of study and role in shaping the accepted accounting applications. The research concluded a series of results which support the main research hypothesis and also the sub- hypothesis, The social dimension acquired is 97.57% of the accepted accounting applications in Iraq, whereas 47.9% went for the economical dimension and finally the political and legal dimension which received 36.5% alternatively. This means that the cultural dimensions of the Iraqi society have a spiritual role in the accounting applications which are accepted and prevailing.

مقدمة:

يولد الإنسان فطرياً محايداً دليلاً لقوله تعالى: ﴿وَاللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِنْ بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لا تَعْلَمُونَ شَيْئاً وَجَعَلَ لَكُمْ السَّمْعَ وَالأَبْصَارَ وَالأَفْئِدَةَ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ﴾ (النحل– ٧٨) ، ثم يبدأ تفاعله مع الآخرين والبيئة المحيطة، وتصبح له غايات وأهداف متنوعة يسعى إلى تحقيقها، وربما تتغير هذه الغايات أو الأهداف مع مرور الزمن، وخلال ذلك تؤثر البيئة فيه فتوجهه سلباً أو إيجاباً شرط أن يكون سليماً من الناحية الفسيولوجية والسايكولوجية التي تضفي على سلوكه التكيف والتأقلم والتعديل بما يجعله منسجماً مع تأثيراتها، ونتيجة ذلك يكُون معرفة تجيب على تساؤلاته وأفكاره وإبداعاته التي تتمثل بمجموع المعاني والمعتقدات والأحكام والمفاهيم والتصورات الذهنية التي تمثل نتيجة محاولاته المتكررة لفهم الظواهر والأشياء المحيطة به. فهي تشكل انعكاساً للواقع الزماني والمكاني بمراحله وأشكاله وترتبط بقوانين التطور الاجتماعي، والمقياس الحقيقي للفكر الإنساني. وبما أن المعرفة تعد انعكاساً للواقع فلاشك أن ما يطرحه الفرد من أفكار وما يقدمه من معرفة يعدان ترجمة صادقة للانتماء الطبقي والسياسي، فضلا عما تؤديه الثقافة الخاصة ومصادرها والخبرة الذاتية في تحديد المعرفة أو الفكر الذي يقدمه في مجال اختصاصه. إذ يمتلك أفراد المجتمع عناصر مشتركة بحكم نشأتهم الثقافية الواحدة، حيث تسمى هذه العناصر المشتركة لأبناء الثقافة الواحدة بالمنظور الثقافي. وعلى أساس ذلك فإن المحاسبة بوصفها أبرز سلوكيات المجتمع الاقتصادي، لابد أن تكون نتاج المنظور الثقافي لأي مجتمع من المجتمعات، وبالتالي فإن ارتباط المحاسبة بعمليات التكيف والتغير ينبع أساساً من اعتمادها الثقافي. لذا فالمحاسبة تعتمد أعراف المجتمع وأيديولوجيته وتخدمها، حيث يؤكد Moontiz (1961) على أن الفروض التي تشق منها المبادئ المحاسبية والقواعد المحاسبية تتأثر بدرجة كبيرة بالبيئة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وبنماذج السلوك والعادات لكل قطاعات المجتمع التجاري، كما يرى ضرورة فهم وتفسير هذه الفروض في ظل ذلك، من أجل توفير الأساس اللازم لصياغة المبادئ وتطوير القواعد اللازمة للتطبيق في ظروف معينة.

أهداف البحث:

ترتكز الأهداف الرئيسة للبحث على مقدمة منطقية أساسية تقوم على أن المجتمعات المختلفة تمتلك كل منها منظوراً ثقافياً مميزاً ينعكس ذلك المنظور في كل سلوكيات أفراد المجتمع، سواء كان ذلك على المستوى الفكري أم المستوى التطبيقي، إذ يشكل هذا المنظور

الإرث العقائدي والقيمي للمجتمع. وبالتالي فإن اعتماد أو تبني أي أفكار أو تطبيقات لا تتلاءم وذلك الآتي: يعد خرقاً أو هدماً للبنية القيمية والثقافية للمجتمع. **وعلى أساس ذلك وفي إطار البيئة العراقية فإن البحث الحالي يستهدف الآتي:**

- بيان طبيعة الأبعاد الثقافية للمجتمع العراقي والتطبيقات المحاسبية المقبولة.
- بيان مدى توافق التطبيقات المحاسبية القائمة في المجتمع العراقي مع الأبعاد الثقافية له وأثره، وبخاصة أن العراق يمر بمرحلة انتقالية حساسة ومهمة.

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في أهمية الوقوف على البديهيات الأساسية التي تبرر الحاجة إلى التطبيقات المحاسبية ومدى قبولها ونجاحها، ومتى يمكن أن يتحقق ذلك. وبخاصة أن نجاح بناء وتطوير تطبيقات محاسبية مقبولة يساهم في نجاح وتطوير البناء الاقتصادي للمجتمع. وتزداد أهمية ذلك في البيئة العراقية خاصة، نظراً للتغيرات السياسية والقانونية والاقتصادية الحاصلة وخطورة اندفاعها بعيداً عن الأبعاد الثقافية للمجتمع مما يتسبب في تشويه الثقافة الوطنية أو انحرافها عن مساراتها القيمية والعقائدية، وهو ما يؤدي بالتالي إلى الفشل في وضع تطبيقات محاسبية مقبولة تلائم البيئة العراقية، ويؤدي هذا بالنتيجة إلى إضعاف البناء الاقتصادي للمجتمع بدلاً من تطويره أو بأفضل الحالات إلى تطور البناء الاقتصادي، ولكن بصورة مشوهة لا تلائم ثقافة المجتمع، وهو ما يساهم بالنتيجة في تشويه ثقافة المجتمع وانحرافها عن البنى القيمية والعقائدية التي تقوم عليها.

الأبعاد الثقافية للمجتمع:

تمثل الثقافة أنموذجاً إدراكياً رفيعاً يبين كيف نرى العالم؟، أي هي رؤيتنا وتقويمنا لعالمنا نقوم بتهذيبها وغرسها في عقولنا كمدركات ونماذج تصبح فيما بعد سمتنا الثقافية عن طريق التعلم والتدريب كوسائل أساسية نستخدمها في غرس قيمنا ورؤانا الرمزية في نماذجنا العقلية. وهي بهذا ذات ارتباط وثيق بالإنسان، فهو الذي صنع الثقافة من وحي حاجاته الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، وبدوره يؤثر في نوع الثقافة التي يتسم بها وعن طريقها يتم توصف جميع نشاطاته التي يقوم بها، ونمط إدراكه وأسلوب تفكيره (الدباس، ١٩٩٩: ١٠٦). **لذا يرى Gebre & Antallo أن هناك أربعة أنواع تكاملية ونظامية للثقافة هي:** (٢٠٠١: ٢) :

♦ الثقافة الذهنية: وتتضمن النظم الإنسانية المتكونة من الأفكار والتفكير والإدراك والروح مثل: الأيديولوجيا والفلسفة والنظرية والمعتقد، إذ إن مجموع نسق القيم والإدراك والرؤية ونسق المعتقدات تمثل بمجموعها هذا النوع من الثقافة.

♦ الثقافة الرمزية: وهي نظم المعرفة والمعلومات التي لا تحتاج إلى تفسير كالقواميس والموسوعات.

♦ الثقافة المادية/ الطبيعية: وتشير إلى الأشياء التي صنعها الإنسان مثل الحاسب الالكتروني والطرق والورق والأقلام وغيرها.

♦ ثقافة التصرف: وتتضمن كل تصرفاتنا المعبرة التي نستخدمها لتوصيل كوامننا الداخلية إلى العالم الالتفكير. ضاحها.

لذا فالثقافة تعد نسقاً يتميز بكثير من الانسجام الداخلي العميق لمكوناته أو قوانينه التي تقوم عليها الممارسات المتأصلة التي تعبر عن الأغراض الاجتماعية الحيوية. وفي هذا الإطار يمكن إجمال أهم مكونات الثقافة أو قوانينها بالاتي:

♦ اللغة: تعد اللغة مضمون الهوية الثقافية ومخزونها الفكري والعاطفي، فهي سبيل مهم وخطير لتكوين الإدراك العقلي والحسي أو لتغييره. فالناحية الفكرية للغة تتجلى في تراكيبها ونوعية جملها، فشكل الجملة مرتبط دائماً بضرب معين من التفكير.

♦ القيم: تمثل القيم موجهات سلوك الإنسان، التي تأتي من الخبرات التي يكتسبها من خلال تنشئته الاجتماعية. لذا يعرفها وليام ايكهارت بأنها: «هدف أو مستوى قياسي للحكم على الأشياء حيث ينظر لها داخل الثقافة باعتبارها مسائل مرغوب فيها» (السمهوري وسعادة، ١٩٩٧: ٤٠٣) . إذ من المستحيل أن يحتفظ أي مجتمع بتماسكه واستمراره ما لم يشترك أعضاؤه بقيم معينة تسود بينهم، وبخاصة تلك القيم المركزية التي تعطي للثقافة طابعاً معيناً يميزها عن غيرها (جلال، ١٩٨٤: ١٠٠) .

♦ المعتقدات: يعرف قاموس Webster (١٩٨٦: ٦٦٦) المعتقد بأنه «شيء ما يتم تعلمه، أو شيء ما يعتنق كحقيقة يدعمها ويرسخها معلم أو مدرسة أو طائفة». وتشير دراسات وارمز ودوركايم على أن أبناء الطبقات الاجتماعية المختلفة يختلفون في معتقداتهم واتجاهاتهم نحو المسائل المختلفة (جلال، ١٩٨٤: ٤٤) .

♦ الدين: تشكل الأديان عقائد راسخة جداً ومؤثرة في حياة المجتمعات، وغالبا ما تشكل القاعدة المعرفية لها. فالدين يقدم رؤية شمولية تجيب عن الأسئلة النهائية المتعلقة بالكون والحياة والإنسان، وهو نظام معرفي متميز يؤثر في المجالات المعرفية والعلوم المتخصصة كافة (ملكاوي، ٢٠٠٠: ٣٢) والمعتقدات الأخرى كافة.

وعلى أساس ذلك تجمع الدراسات على أن الثقافة تتجسد في نواحي المجتمع

وتصرفاته كافة، **وهي تمثل الأبعاد التي تنتشر فيها وتتخللها، ومنها:**

١. **البعد الاجتماعي:**

تتجلى الثقافة بشكل طبيعي في أفراد المجتمع من خلال مختلف السلوكيات التي يقومون بها فهي تعد المرآة الحقيقية التي تعرض طبيعتها الحقيقية. لذا يمكن عد هذا البعد من الأبعاد الأكثر ظهوراً لثقافة مجتمع ما. وفي هذا الإطار، **فقد حدد Hofstede أبرز القيم الثقافية الآتية** (Amat & et. al., 2000: 4) :

أ. الفردية إزاء الجماعية: تعني الفردية تحمل الفرد مسؤولية نفسه وحريته، بينما تعني الجماعية بأن الفرد مسؤول أمام عائلته ومجموعته ووطنه.

ب. الميل القوي لاستخدام السلطة إزاء الميل الضعيف: في حالة الميل الضعيف فإن المجتمع يقبل الهرمية في السلطة، ولا يطلب تبريرها إزاء الميل القوي للمجتمع في تفضيل معادلة القوة ويطلب تبريرات لها مفصلة حول توزيعها بين الهياكل المختلفة.

ت. الميل القوي لتجنب عدم التأكد المحيط بالمستقبل إزاء الميل الضعيف: إن تجنب عدم التأكد هو حقيقة إنسانية في حياة البشر، ولكن هناك مجتمعات ذات تجنب عالٍ لعدم التأكد فهي تستخدم في ذلك القواعد والنظم من أجل تجنبه. أما المجتمعات ذات التجنب الأقل، فهي غير مهتمة به، ولهذا يكون التطبيق عندها حراً ومخططاً وأكثر أهمية من المبادئ والأفكار.

ث. حب الظهور إزاء التواضع: إن المجتمع الذي يميل إلى حب الظهور يعني تفضيله للبطولة والإنجازات الفردية والنجاح المادي، فيما يعني التواضع اهتمام المجتمع بقوة العلاقات ونوعية الحياة والمساواة بين الأفراد والانسجام.

٢. **البعد السياسي والقانوني:**

يعد هذا البعد انعكاساً للفلسفة العامة للمجتمع تجاه طبيعة تنظيم المجتمع وإحكام علاقاته المتبادلة. فالمناخ السياسي هو انعكاس لفلسفة نظام الحكم الذي يحدد شكل هذا النظام وطبيعته وأسلوب الحكم ومواقفه تجاه القضايا الأساسية في المجتمع (باقر وحمزة، ١٩٨٤: ٨٦) . أما النظام القانوني فإنه يعكس البيئة التشريعية السائدة المتمثلة بالقوانين والتشريعات السائدة وأحكامها. لذا فإن أهم متغيرات البيئة السياسية والقانونية هي:

أ. النظام السياسي: وهو يعبر عن فلسفة نظام الحكم لدى المجتمع التي تعبر عن درجة التركز في السلطة، ومقدار التدخل الحكومي التي لها تأثير مباشر في الأفراد والمجموعات وفي النشاطات التي يقومون بها (الدباس، ١٩٩٩: ١١٨) .

ب. النظام القانوني: يشكل النظام القانوني القائم على الأساس التشريعي أو المؤسس على السوابق القانونية (القانون العام) مساراً معيناً في حماية المجتمع ومحدداً رئيساً لدور الأفراد والمجموعات وطبيعة أدوارهم الاجتماعية والاقتصادية والسياسية ومنع الاختلال الذي يقع عند أداء مثل هذا الدور.

ت. الأنظمة والتعليمات: وهي مجموعة القواعد والأسس والإيضاحات التي تهدف إلى ترشيد تطبيق مفاهيم معينة على حالات أو مواقف معينة، وهي تعد من القواعد التخصصية والتفصيلية للقوانين.

٣. **البعد الاقتصادي**:

يعد أحد نظم التفاعل الإنساني من خلال عملية تبادل الحاجات فيما بينهم. وهي تعد من البيئات المعقدة نظراً لما تفرضه من قيود ومحددات، وما تتطلبه من وضع نظم خاصة، وبما يجعلها أكثر استجابة لإشباع الحاجات وتحقيق الغايات. وفي إطار ذلك فإن أبرز متغيرات هذا البعد تتمثل بالآتي:

أ. النظام الاقتصادي: تتنوع الأنظمة الاقتصادية من أنظمة قائمة على قوى السوق إلى أنظمة مسيطر عليها مركزياً إلى أنظمة تتفاوت فيما بين ذلك. إلا أن التوجه الأساسي للنظام الاقتصادي محكوم بدرجة تدخل الدولة في هذا القطاع، كما يعكس نوع النظام نوع السياسات النقدية والمالية المستخدمة ودرجة الاستخدام (Arpan & radebaugh: 1985: 20) .

ب. درجة النمو الاقتصادي: تشكل درجة النمو القاعدة الأساسية للتفكير في الاتجاهات القادمة للتطوير والتأثير في أساليب التنظيم والعمل الاقتصادي، إذ إن التحولات الاقتصادية لها مشاكل مؤثرة تنعكس في متطلبات استجابة المجتمعات لمثل هذه التحولات (Gray & Radebaugh, 1997: 48) .

ت. طبيعة الوحدات الاقتصادية ودرجة تعقيدها: تشكل الوحدات الاقتصادية ائتلافاً لقدرات الأشخاص في التمويل والإدارة، ولذا فهي تشكل إطاراً لنوع الائتلاف المقبول والسائد، والذي يؤثر في اتجاهات الاستثمار وحجمه وقراراته التمويلية.

ث. درجة الاستقرار الاقتصادي: يتمثل الاستقرار من خلال درجة توافر الموارد الاقتصادية والبشرية والمادية فضلا عن الاستقرار العام في مستوى الأسعار، ونوع المنافسة وطبيعتها التي تنعكس بمجملها في درجة تقدم المجتمع الاقتصادي واستقراره.

ج. درجة تقدم المجتمعات المالية وتعقيدها: وهي أحد أبرز الخصائص الاقتصادية للمجتمعات التي تفسر مصادر الأموال الموجهة للاستثمار وحجمها وطبيعة رؤوس الأموال

العاملة. كما تعد الأسواق المالية إحدى المتغيرات التي تعرض حجم الإدراك المالي لطبيعة الوحدات الاقتصادية ودورها في تحقيق النمو وتوجيه الأموال والاستثمار.

دور الأبعاد الثقافية في تشكيل السلوكيات المحاسبية للمجتمع الاقتصادي:

يختلف الأفراد فيما بينهم في استخدامهم لأنماط التفكير التي اعتادوا أن يتعاملوا بها، مع المعلومات المتاحة حيال المشكلات والمواقف التي يواجهونها، وقد يصل ذلك الاختلاف إلى مستوى المجموعات داخل المجتمع الواحد أو بين المجتمعات بأسرها نسبياً. إذ يقول الكريم في محكم كتابه العزيز: ﴿لِكُلٍّ جَعَلْنَا مِنْكُمْ شِرْعَةً وَمِنْهَاجاً وَلَوْ شَاءَ **اللَّهُ** لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَكِنْ لِيَبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ﴾ (المائدة– ٤٨) . فالفكر لا ينطلق عموما من فراغ في بناء منهجه ووضع تصوراته ورؤاه، ولا يعتمد الخيال في صياغة أحكامه ومواقفه ولا يبدأ من العدم في تحديد أهدافه، ولكنه في كل ذلك يصدر عن إطار معرفي يترك بصماته بشكل أو آخر عليه (منجود، ٢٠٠٠: ٣٢٩) والتي تؤثر بطريقة مباشرة في منهجية تفكيره، وتحدد أنماط سلوكياته ونشاطه العقلي (ملكاوي ٢٠٠٠: ٣٠) . وبذلك فإن قيمة نمط فكري تنبع من قدرته على الاتساق مع المبادئ الأساسية للنظم الثقافية والاجتماعية التي يولد منها. وفي هذا الإطار وجد Hofstede أن هناك اختلافات شاملة بين التوليفة الثقافية للدول التي درسها بما يعزز كون أنظمة الثقافة مختلفة دولياً، وبالتالي فان نمط التفكير مختلف دولياً، لأن إحدى مكوناته المعرفية الأساسية مختلفة دولياً. ومن جانب آخر فان تأثير هذه القيم على الفكر العلمي يؤدي دوراً أساسياً في تكوينه وقولبته بالجانب النظري والتطبيقي على حد سواء وهو ما يترجمه (Gray, 1988) من خلال تحديد القيم المحاسبية لمعرفة أساسها الثقافي وفق أبعاد Hofstede للثقافة، وبالتالي تصنيف البيئات محاسبياً وفق إطارها الثقافي. **فقد حدد Gray أربع قيم محاسبية** (Gray & redbaugh, 1997: 74) :

- السيطرة المهنية إزاء السيطرة القانونية: وهذه القيمة تعكس تفضيل الأحكام الشخصية للمهنيين والتنظيم الذاتي للمهنة إزاء الأحكام والمتطلبات القانونية وسيطرته على تنظيم المهنة.

- التوحيد إزاء التنوع: وهذه القيمة تعكس تفضيل إلزامية توحيد التطبيقات المحاسبية بين الشركات إزاء التنوع في الاستخدام طبقاً لحالة كل شركة.

- التحفظ إزاء التفاؤل: وهذه القيمة تعكس أفضلية المدخل الحذر في القياس والعرض الذي يساعد في تجنب عدم التأكد الذي يحيط بالأحداث المستقبلية إزاء مدخل متفائل بشكل أكبر، مثل مدخل حساب المخاطر، ومدخل عدم التدخل الحكومي.

♦ السرية إزاء الشفافية: حيث إن السرية تعكس تفضيل موثوقية عالية لكي يفصح عن المعلومات حول الشركة فقط لأولئك الذين تربطهم علاقة بالإدارة والتمويل. إزاء وضوح وشفافية أكثر عمومية.

وفي إطار الربط بين القيم الثقافية لـ Hofstede والقيم المحاسبية لـ Gray، نجد أن التكوين الفكري والتطبيقي المحاسبي مختلف فيما بين البيئات الدولية بسبب الاختلاف الثقافي كالآتي (Gray & radebagh, 1997: 76- 79) :

♦ إن سيادة المهنية في دولة ما يعني أن توليفتها الثقافية هي فردية عالية، مع تجنب عدم تأكد ضعيف مع ميل ضعيف لاستخدام السلطة وحب للظهور عال، وعكس ذلك تماما لو كانت المحاسبة في دولة تسيطر عليها الحكومة أو القانون. فالمهنية ترتبط بالفردية كونها تحتاج لعلاقات اجتماعية ضعيفة بحيث يتصرف كل فرد أو مجموعة بشكل مستقل.

♦ إذا ما كانت دولة ما تستخدم التوحيد/ فرنسا مثلا فان توليفتها الثقافية تعكس جماعية عالية وتجنب عدم تأكد عالٍ مما يدعو ذلك إلى استخدام القانون والأنظمة. وكذلك الميل لاستخدام السلطة وحب الظهور ضعيفة نتيجة قوة التماسك الأسري وتفضيل الرعاية الأبوية للدولة.

♦ إن الدولة التي تسود تطبيقاتها المحاسبية سمة التحفظ العالية يعني ذلك أن توليفتها الثقافية تعكس ميلاً قوياً لتجنب عدم التأكد وحب للظهور ضعيف، وارتباط عال مع الجماعية.

♦ ترتبط السرية بالتحفظ لذا فهناك علاقة قوية بين السرية، وتجنب عدم التأكد؛ لأن المدير يحاول دائماُ كتمان مصادره في تقاريره المالية منعا لمعرفة خصومه لخصوصيات الوحدة، مما يتطلب الدخول معهم في معارك تنافسية. وهناك علاقة قوية بين السرية والميل القوي لاستخدام السلطة، لأن الإدارة ذات التوجهات البيروقراطية تحاول إبقاء جميع المعلومات لديها لتركيز القوة بيديها حصراً. وهناك ارتباط قوي بين السرية والجماعية، وكذلك حب الظهور.

وبما أن المهنة المحاسبية تعد إحدى التنظيمات الاجتماعية التي تمارس دوراً اجتماعياً خدمياً هادفاً بمعنى أن تستجيب لحاجات المجتمع ومتغيراته وأن تعكس الظروف الاقتصادية والقانونية والسياسية والاجتماعية داخل نشاطها العلمي والمهني، وأن جدواها تعتمد على قدراتها في إن تعكس مثل هذه الظروف (Mueller, 1983: 61). لذا فان وضوح ملامح التطبيقات العملية للمهنة، يعتمد على قدرتها في إبراز هوية ثقافة

المجتمع ذات الارتباط الوثيق ببيئتها. **وفي إطار ذلك فإنها تمارس وظيفتين أساسيتين تتمثلان بالقياس والإبلاغ كالآتي:**

- **تطبيقات القياس المحاسبي:**

يحتل موضوع القياس محور الارتكاز على المستوى النظري والتطبيقي في المحاسبة لما يشكله من أهمية في ترجمة الواقع الاقتصادي إلى اللغة الرمزية للمحاسبة، ويعد المدخل العلمي النفعي أحد أبرز المؤثرات في صياغة قواعد التقويم من الناحية المنهجية في حين تعد البيئة ومتغيراتها من العوامل المهمة، فبسبب تنوع الحضارات والثقافات تنوعت الطرق المحاسبية، وبسبب ذلك أيضاً لم تلق معايير المحاسبة الدولية إلا انجازاً ضئيلاً (2: 1983، Violet) . فمثلاً عقيدة التحفظ التي يعكسها المجتمع كقيمة ثقافية تؤثر على عدد من المبادئ، وكذلك الممارسات المحاسبية. فالكلفة التاريخية كأساس فكري وتطبيق، تعكس درجة من التحفظ في جوانبها المختلفة، كما في قاعدة الكلفة أو السوق أيهما أقل، وتسجيل المطلوبات المحتملة والإفراط في تحديد المخصصات المختلفة، واستخدام تشكيلة من الاحتياطات المختلفة. إذ تؤدي الأبعاد الثقافية تاريخياً دوراً كبيراً في تطوير نظم التسجيل والقياس والإفصاح (Mathews & et. al., 1991: 15) إذ تترجم المحاسبة المواقف العامة للمجتمع إلى قواعد محاسبية تساعد على إنجاز سلوك مرغوب اجتماعيا، وتطرد السلوك غير مرغوب (Rapaport, 1964: 98) . أما من الناحية الاقتصادية، فمثلاً تؤدي خاصية درجة النشاط التجاري الدولي المتمثلة بزيادة عدد وحجم الشركات المتعددة الجنسية التابعة للبلد دورا رئيساً في تطوير قواعد محاسبية لتوحيد تقارير الشركات الأجنبية التابعة وأسعار التحويل الدولية، وفرض الضرائب وغيرها (Arpan & radebugh, 1985: 22) وإذا اتفقنا على إن البيئات الاقتصادية ومنظمات الأعمال ليست نفسها في كل الأقطار فان ما يتبع ذلك هو عدم إمكانية إيجاد مجموعة واحدة من المبادئ المحاسبية المقبولة تكون مفيدة، وذات معنى في كل البلدان (Muller, 1983: 62- 63) . أما لو كانت هناك سوق رأسمالية خاصة ومكثفة في أحد البلدان، فمن المحتمل إن تكون الطرق الرئيسة للحصول على رأس المال مختلفة، وبالتالي فان الطرق المحاسبية فضلاً عن أسلوب الإبلاغ سيختلف أيضاً (Arpan & Radebaugh, 1985: 14) . أما في ظل البعد السياسي والقانوني، فإن التنظيم السياسي للمجتمع على سبيل المثال يؤثر بشكل طبيعي في الممارسات المحاسبية، فإذا ما كانت الصناعة تعمل في ظل قرار سياسي، فان الكلفة تصبح اعتباراً ثانويا (Colditz & Gi-bins, 1972: 3) . أما في البلدان التي تسود فيها القواعد القانونية التفصيلية والمرتبطة بالمحاسبة الضريبية والتجارية فان من المتوقع بان نظام التقويم السائد سيكون موحداً ويشمل قدراً من الأحكام الشخصية المهنية القليلة (Mueller, 1983: 57) . وعلى هذا

الأساس فان كل من (Choi & Mueller (1978: 3 يؤكدان على أن التناقض الظاهري في التراث الدولي للمحاسبة يمكن ملاحظته في أغلب الأقطار وهو ناتج عن كون المحاسبة شأناً وطنياً صرفاً بتطبيقات ومعايير وطنية ذات ارتكاز عميق جدا على محتوى بيئتها.

- **تطبيقات الإبلاغ المالي**:

تمثل وظيفة إيصال المعلومات المحاسبية إلى الأطراف المستفيدة العلاقة الرابطة للمحاسبة ببيئتها، كما أن نوع المستخدمين وطبيعة حاجاتهم والتوجهات الأساسية للنظام، والسعي الحثيث للإيفاء بها، وأسلوب عرضها وتوصيفها، ومدى ملاءمتها مكونات ملازمة لنظام الإبلاغ المالي. إذ تختلف نظم الإبلاغ المالي فيما بين البيئات الدولية المختلفة تأسيسا على اختلافاتها في طبيعة القوائم المالية وتسلسل أهميتها وصيغ عرضها ومصطلحاتها الفنية ودرجة الإفصاح عن المعلومات المقدمة القوائم المالية ومعها، وتختلف أيضاً في توجهاتها نحو مستخدمين معينين والسعي للإيفاء بحاجاتهم، فضلا عن ذلك من خلال الظروف المؤثرة في حاجات المستخدمين، وعلى قوة مجموعات المستخدمين المختلفة في تأكيد حاجاتهم من المعلومات. ويؤكد Harrison & Mcki-non (1986: 236) وجهة نظره بقوله: «إذا ما أردنا فهم نظام الإبلاغ المالي للشركات في بلد ما، فإننا يجب أن نكون قادرين على وصف طبيعة الاعتمادية المتبادلة والتفاعل بين مكونات النظام، وبينه وبين النظم الأخرى داخل البلد، كما يجب أن نكون قادرين على وصف معايير النظام وقيمه والطريقة التي تؤثر بها الثقافة في تلك المعايير والقيم وفي سلوك المجموعات داخل النظام، من خلال التغير الحاصل في النظام نفسه والأنظمة الزميلة الأخرى عبر الزمن». لذا فانه رغم الجهود المستمرة في مجال تماسك الإبلاغ المالي فان التغير في البيئة يهدد بشكل ثابت ملاءمة القوائم المالية، إذ أن مسائل الإبلاغ المالي الجديدة تعاني تنظيميا من التغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال. فالعلاقات الجديدة بين الشركات والقوانين الجديدة وكذلك التغيرات في البيئة السياسية والاجتماعية والتكنولوجية والاقتصادية كلها تعد من العوامل ذات التأثير في النظام (AICPA, 1999: 77) . لذا فإن أي نظام للإبلاغ المالي يمثل نتيجة تفاعل مؤسسات النظام الاجتماعي المختلفة مع السلطات المنظمة سواء كانت حكومية أم شبه حكومية أو مؤسسات مهنية محاسبية، فضلاً عن كونه يتحدد في ضوء النشاطات المتبادلة بين الإبلاغ المالي كنظام والنظم الأخرى داخل البيئة كالنظم القانونية والسياسية ونظم الشركات والتبادل (:Harrison & Mckinnon, 1986 240) . لذا تؤثر درجة سرية المجتمع كقيمة ثقافية تأثيراً مباشراً جداً في حجم الإفصاح الذي يكون المشروع راغباً في الإعلان عنه في تقاريره الخارجية، إذ كلما كانت درجة السرية أو عدم الثقة بالجهات الخارجية أكبر، كلما انخفض مستوى الإفصاح (Arpan

& Redabaugh, 1985: 17). كما يعد التحفظ أحد أبرز أوجه الاختلاف في نظم الإبلاغ المالي فيما بين البيئات الدولية، لذا ففي العديد من الحالات تكون المعايير المحاسبية ما هي إلا نتيجة لعمليات تسوية بين مبدأ التحفظ والمبادئ المحاسبية الأخرى (Nobes, 1988: 45) . ويبرز تأثير عامل التضخم في فرض نوعية من المعلومات التي يقدمها نظام الإبلاغ المالي كالقوائم الملحقة والمعدلة. كما يؤدي التدخل الحكومي دوراً مهماً في تحديد محتوى التقارير المحاسبية وطبيعتها، فقد يكون التدخل شاملا في بعض البيئات ليصل إلى حد التفاصيل الدقيقة وهي البلدان ذات المنظور القانوني كفرنسا مثلا وبعكسها الدول الانكلوسكسونية التي تنيط المهمة بهيئات مهنية مستقلة، أو شبه مستقلة لذا فهي تؤثر بشكل خاص في نوع التنظيم ودرجة التخطيط المركزي (Gray & Radebaugh,1997: 169) .

الدراسات السابقة:

تناولت العديد من الدراسات موضوع الأبعاد الثقافية وتأثيراتها في التطبيقات والنظم المحاسبية فيها ومنها دراسة **Hofstede (1980)** التي تعد من الدراسات الرائدة في هذا المجال إذ قام بدراسة الأبعاد الثقافية من خلال دراسة الاختلافات الثقافية الوطنية، واعتمد في ذلك على دراسة مسحية لما يقارب من ١١٦٠٠٠ موظفاً من موظفي شركة IBM في ٣٩ بلداً، وقد توصل إلى أربعة أبعاد أساسية للثقافة في تلك البلدان. أما **Gray (1988)** فقد وضع أربعة أبعاد للقيم المحاسبية التي يمكن أن تستخدم لتعريف الثقافة المحاسبية في بلد ما، اثنان منها تتعلق بالسلطة والإلزام بالتطبيقات المحاسبية على مستوى البلد، والثانية تتعلق بالقياس والإفصاح عن المعلومات المحاسبية. وقد توسع في نموذج Hofsede من خلال الربط بين القيم المحاسبية والقيم الاجتماعية والأعراف المؤسساتية، وقد توصل إلى أن القيم والنظم المحاسبية مرتبطة ومشتقة من القيم الاجتماعية المتفردة في كل قطر. أما دراسة **Eddie (1990)** فقد قام باختبار تجريبي لإطار Gray من خلال اختبار الفرضيات الأربعة في ثلاثة عشر بلداً آسيوياً، وبعد ذلك قام بالربط بينها وبين الأبعاد الثقافية لـ Hofstede. في حين قامت دراسة **Salter & Niswanter (1995)** وهي دراسة اختبارية باستخدام تحليل الانحدار لاختبار فرضيات Gray في إطار الأبعاد الثقافية لـ Hofstede كمتغيرات مستقلة بالاعتماد على بيانات مسحية ل ٢٩ بلد. ووجد بان نموذج Gray له قوة تفسيرية معنوية في ضوء تطبيقات الإبلاغ المالي المختلفة إلا انه ضعيف نسبيا في تفسير الهياكل التنظيمية والمهنية للمحاسبة من خلال الأساس الثقافي. في حين تناولت دراسة **Wingat (1997)** فحص تأثير الأبعاد الثقافية واختبارها في حجم الإفصاح

المحاسبي، إذ تبنت الدراسة الأبعاد الثقافية Hofstede كمتغيرات مستقلة فيما كان متغير الإفصاح هو المتغير المعتمد واعتمادا على بيانات تعود ل ٣٩ دولة، ووجد أن هناك تفاوتاً في التأثير لفرضيات Gray، وأن قوة السلطة هي البعد الأكثر تأثيراً في حجم الإفصاح المحاسبي في هذه الدول. أما دراسة **Halbuni (2005)** فهي تستهدف فحص البيئة النامية والمتطورة لبلد مثل الإمارات العربية المتحدة ومدى إمكانية استخدام المعايير المحاسبية الدولية في هذا البلد الذي يعد من المجتمعات ذات القيمة الثقافية القائمة على الجماعية وليس الفردية، وبإطار اختبار الدراسة استخدمت الباحثة معادلة الانحدار الذي أظهر أن الأفراد يميلون إلى الجماعية مقابل الفردية، وبالتالي فإن المعايير الدولية إذا ما أريد لها النجاح عليها أن تأخذ بنظر الاعتبار الخصوصية الثقافية للمجتمعات. أما دراسة **Dahay & Conover (2007)** فتناولت إمكانية تأثر الثقافة المحلية كقبول وتطبيق بمحتوى المعارف المستوردة من خارج الحدود، وقد اعتمدت الدراسة على تجربة مصر في تطبيق IAS عام ١٩٩٦ إذ اعتمدت الدراسة على اختيار ٦١ ٪ من الشركات التي طبقت هذه المعايير لأغراض الدراسة والتحليل ووجدت بأن غالبية الشركات لم تلتزم بها لأبعاد ثقافية. أما دراسة **Noravesh, Dianati & Bazaz (2007)** فقد تناولت أثر الثقافة في المحاسبة من خلال نموذج Gray وإمكانية تطبيقه في إيران. إذ تستهدف الدراسة فحص العلاقة بين القيم الثقافية لـ Hofstede والقيم المحاسبية لـ Gray في إيران من خلال الدراسة الميدانية للفترة من (١٩٩٣– ٢٠٠٢) ، وقد توصلت إلى أن العلاقة بين الثقافة والقيم المحاسبية في إيران هي علاقة معنوية. أما دراسة **Solas & Ayhan (2008)** فقد تناولت المحاسبة الصينية في إطار ثلاثة عوامل مجتمعة هي الثقافية والاقتصادية والسياسية في نهاية القرن الماضي مقارنة بالظواهر التاريخية التي حصلت في المحاسبة الصينية عبر السنوات ومن ثم المقارنة والدراسة الاقتصادية لتأثير الثقافة والسياسة والاقتصاد في تطور المحاسبة الصينية. وقد توصلت الدراسة إلى أنه على الرغم من اقتراب تطبيق المعايير الدولية إلا أن المحاسبة الصينية مازالت اقرب وتتأثر كثيراً بالقيمة الثقافية أكثر من تأثرها بأي شيء آخر.

وفي إطار مقارنة البحث الحالي مع الدراسات أعلاه نجد أن جميع الدراسات السابقة تناولت الموضوع بإطار القيم الثقافية للمجتمع وتأثيرها في المعايير المحاسبية أو بعض التطبيقات المحاسبية إلا أن الدراسة الحالية تناولت الموضوع بشمولية من خلال دراسة اثر الأبعاد الثقافية للمجتمع في جميع أبعاد المحاسبة التنظيمية والتطبيقية والتشريعية في ظل البيئة العراقية على وجه التحديد.

منهجية البحث:

مشكلة البحث:

تتجلى ثقافة المجتمع في جميع سلوكياته ومنها سلوكياته في مجال التطبيقات والممارسات المحاسبية، فالتطبيقات تعد مقبولة إذا ما توافقت بدرجة كبيرة مع الأبعاد الثقافية التي تعد مخزوناً لا يدركه كثير من أفراد المجتمع ولكنه يظهر إلى العالم، ويمكن رؤيته من خلال سلوكيات الأفراد وقبولهم ورفضهم وتبريرهم للسلوكيات المختلفة. واستناداً إلى ذلك المنطق، ونظراً للتغيرات السياسية والاقتصادية الحاصلة في البيئة العراقية وما تكشف عنه من توجهات اجتماعية وسياسية واقتصادية جديدة يعكس كثير منها ما هو منقول أو تقليد لبيئات دولية أخرى دون الأخذ بنظر الاعتبار خصوصية البيئة الثقافية الوطنية، وهو ما يمكن عده خطراً مباشراً في جميع أوجه البنية الثقافية للمجتمع الاجتماعية منها والاقتصادية وحتى القانونية والسياسية، وهو ما يمكن بالطبيعة أن ينعكس في النظام المحاسبي بمجمله، وبالتالي إحداث عدم توافق أو انسجام بينهما مما يمكن أن يضيف أعباء للنظام الاقتصادي أكثر مما يمكن عده تطويراً للنظام. **لذا يمكن التعبير عن مشكلة البحث من خلال تساؤلات رئيسة عدة هي:**

١. ما طبيعة ثقافة المجتمع ومكوناتها عامة، والمجتمع العراقي خاصة؟

٢. ما علاقة الأبعاد الثقافية بالمجتمع الاقتصادي وسلوكياته في مجال إنشاء وتطوير التطبيقات المحاسبية؟

٣. هل الأبعاد الثقافية للمجتمع العراقي ذات علاقة وارتباط بالتطبيقات المحاسبية المعتمدة في البيئة العراقية؟

فرضيات البحث:

يتبنى البحث فرضية رئيسة تقوم على أن (للأبعاد الثقافية للمجتمع العراقي علاقة واثر في تشكيل ملامح التطبيقات المحاسبية المقبولة الوطنية) . وتتفرع هذه الفرضية من ثلاث فرضيات فرعية تتمثل بالآتي:

- للبعد الاجتماعي علاقة وأثر في تشكيل ملامح التطبيقات المحاسبية المقبولة الوطنية.

- للبعد السياسي والقانوني علاقة وأثر في تشكيل ملامح التطبيقات المحاسبية المقبولة الوطنية.
- للبعد الاقتصادي علاقة وأثر في تشكيل ملامح التطبيقات المحاسبية المقبولة الوطنية.

أسلوب البحث وأدوات جمع المعلومات:

يتبنى البحث بإطار اختبار فرضياته منهج التحليل النظري بإطار الدراسة النظرية، فيما يتبنى منهج التحليل الكمي الإحصائي في إطار الدراسة الميدانية للموضوع اعتماداً على استمارة الاستبانة التي أعدت لهذا الغرض للحصول على البيانات المطلوبة، كما هي موضحة بملحق البحث. **وفي هذا الصدد فقد صيغت استمارة الاستبانة من خلال محورين**:

- المحور الأول- يتناول مهمة الحصول على البيانات الخاصة بطبيعة الأبعاد الثقافية للمجتمع العراقي.

- المحور الثاني- يتناول مهمة الحصول على البيانات الخاصة بالتطبيقات المحاسبية السائدة في التطبيق الحالي للمجتمع العراقي.

مجتمع البحث وعيّنته:

حدد مجتمع البحث بالمحاسبين ذوي المؤهلات الأكاديمية العليا الذين يعملون بالجانب الأكاديمي من خلال التدريس في الجامعات والمؤهلات المهنية العليا الذين يعملون كمهنيين في مكاتب التدقيق الخاصة، وديوان الرقابة المالية في العراق. أن مبررات الاختيار هذه تعود إلى طبيعة البحث أساساً الذي يرتبط بمجالات مهنية وثقافية عليا ومتخصصة تحتاج إلى المعرفة الدقيقة وصحة التعبير وأهمية الموثوقية في عرض الإجابات بالنسبة للباحث وهو ما دعاه إلى اختيار عينة منخفضة نسبيا من اجل متابعة الإجابة شخصيا. إلا أن الباحث واجه صعوبات عديدة حالت دون تحديد حجم المجتمع بشكل دقيق. وفي هذا المجال اختيرت عينة عشوائية طبقية تتناسب وحجم الطبقة في المجتمع مؤلفة من ٢٠ أستاذاً بتخصص المحاسبة في الجامعات العراقية، و٤٠ مراقب حسابات من كل من المكاتب الخاصة وديوان الرقابة المالية. وبعد توزيع الاستبانة استردت ٤٣ استمارة فقط، منها ١٦ استمارة من أساتذة الجامعة، والباقي من مراقبي الحسابات، وكما

موضح بالجدول الآتي:

الجدول (١)

مجتمع البحث وعينته

المجتمع	حجم المجتمع	حجم العينة	الاستمارات المستردة	النسبة المئوية
أساتذة الجامعة	٧٩*	٢٠	١٦	٨٠٪
مراقبي الحسابات	٢٦٥**	٤٠	٢٧	٦٧,٥٪
المجموع	٣٤٤	٦٠	٤٣	٧١,٦٪

* وزارة التعليم العالي، مديرية التخطيط والمتابعة، دائرة الإحصاء، ٢٠٠٤.

** نقابة المحاسبين والمدققين، النشرة السنوية، ٢٠٠٥.

أدوات التحليل الإحصائي المستخدمة:

يتبنى البحث الحالي مجموعة من أدوات التحليل الإحصائي التي تخدم في الوصول إلى تحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته. **وعلى أساس ذلك فان التحليل انقسم في اتجاهين هما**:

- تحديد طبيعة الأبعاد الثقافية للمجتمع العراقي، فضلاً عن نوع التطبيقات المحاسبية المقبولة وطبيعتها، وفي إطار ذلك، فقد اُعتمد الوسط الحسابي، والنسبة المئوية للوسط الحسابي في تحليل آراء العينة وعرضها في هذا المجال، والتي تعد كافية لعرض حقيقة آراء العينة في هذا الخصوص.
- قياس علاقة الأبعاد الثقافية للمجتمع العراقي، وأثرها في التطبيقات المحاسبية السائدة ومدى قبولها أو توافقها مع تلك الأبعاد. وفي هذا المجال فقد اعتمد معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة، فيما اعتمدت معادلة الانحدار الخطي المتعدد في قياس أثر متغيرات الثقافة في التطبيقات المحاسبية السائدة، وهو ما يهدف إليه البحث بالتحديد.

التحليل الإحصائي:

◄ **أولاً- التحليل الإحصائي لنتائج آراء العينة حول الأبعاد الثقافية للمجتمع العراقي**:

♦ **البعد الاجتماعي**:

لقد تضمن هذا المحور خمسة متغيرات رئيسة تضم أربعة وعشرين متغيراً فرعياً لتمثيل البيئة الثقافية المحلية، وكما موضح بالجدول (٢) .

- الدين: ظهر في هذا المجال تفوق باعتبار أن الدين الإسلامي الحنيف هو المصدر الأساسي الفكري والتنظيمي والسلوكي حسب آراء العينة التي اظهر وسط حسابي قدرة ٢,٧٧٣، وبنسبة مئوية ٩٢,٤٢٤٪، دلالة على رغبة العينة في أن يكون هو المصدر الأساسي، أو هكذا يبرز على المستوى السلوكي والقيمي.

الجدول (٢)

الوسط الحسابي والنسبة المئوية للوسط للبعد الاجتماعي

ت	المتغيرات الرئيسة	المتغيرات الفرعية	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للوسط
١	الدين	يعد الدين الإسلامي الحنيف مصدراً أساسياً فكرياً وتنظيمياً وسلوكياً	٢,٧٧٣	٩٢,٤٢٤
		يعد الدين الإسلامي الحنيف مصدراً آخر من المصادر الفكرية والتنظيمية والسلوكية	٢,٠٢٣	٦٧,٤٢٤
٢	الفردية إزاء الجماعية	يهتم المجتمع بالفرد ومصالحه الخاصة	٢,١٥٩	٧١,٩٦٩
		يهتم المجتمع بالعلاقات بين الأفراد	٢,٦٣٦	٨٧,٨٨٠
		يهتم بالتنظيمات الاجتماعية والمصلحة العامة	٢,٤٣٢	٨١,٠٦٠
		يميل المجتمع إلى اتخاذ القرارات بشكل فردي	٢,٢٥٩	٧٦,٥١٥
		يميل المجتمع إلى اتخاذ القرارات بشكل جماعي	٢,٥٢٣	٨٤,٠٩٠
		تميل المنظمات إلى العمل بشكل يبرز فرديتها	٢,٠٩١	٦٩,٦٩٧
		تميل المنظمات إلى التعاون وليس المنافسة	٢,٦٥٩	٨٨,٦٣٦
٣	درجة الميل لاستخدام السلطة	التوجهات القانونية هي أساس التزام المجموعة	٢,٧٥٠	٩١,٦٦٧
		المعايير الداخلية هي أساس التزام المجموعة	٢,٤٥٤	٨١,٨١٨
		وحدة الهدف هي أساس التزام المجموعة	١,٩٣٢	٦٤,٣٩٤
		الميل لتنظيم السلطة بشكل سلسلة قيادة صارمة	٢,٨٤١	٩٤,٦٩٧
		الميل إلى تنظيم السلطة من خلال التفاعل بين المستويات المختلفة	٢,٠٢٣	٦٧,٤٢٤
٤	درجة تجنب عدم التأكد	يهتم الأفراد بالمسائل المستقبلية ويغامرون من اجل ذلك	١,٦٣٦	٥٤,٥٤٥
		يهتم الأفراد بالمسائل المستقبلية ولكن بتحفظ	٢,١٣٦	٧١,٢١٢
		يهتم الأفراد بالمسائل الحالية مع اهتمام ضئيل بالمستقبل.	٢,٦٣٦	٨٧,٨٧٩
٥	الظهور إزاء التواضع	يُقوم المجتمع أفراده على أساس الإنجازات الفردية وحب الظهور	٢,١٨٢	٧٢,٧٢٧
		يُقوم المجتمع أفراده على أساس المعاملة المتوازنة في العلاقات والمساواة	٢,٥٤٥	٨٤,٨٤٨
		يميل المجتمع إلى حب الإبداع والتميز وإصدار الأحكام الشخصية	٢,١٣٦	٧١,٢١٢
		يميل المجتمع إلى الاستقرارية والتركيز على إدراك المعاني الحقيقية	٢,٧٢٧	٩٠,٩٠٩

ت	المتغيرات الرئيسة	المتغيرات الفرعية	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للوسط
٥	الظهور إزاء التواضع	تسمح ثقافة المجتمع بالتغير	٢,١١٣	٧٠,٥٤٥
		تسمح ثقافة المجتمع بالتنوع	٢,١٣٦	٧١,٢١٣
		تسمح ثقافة المجتمع بالاندماج والتقليد	٢,٣١٨	٧٧,٢٧٣
		متوسط المتوسطات	٢,٣٣٨	٧٨,٠٠٢

- الفردية إزاء الجماعية: مثل هذا المتغير من خلال ثلاثة محاور: الأول بالنظر إلى طبيعة العلاقات الاجتماعية من خلال طرح ثلاثة متغيرات هي: الفرد ومصالحه الخاصة الذي حصل على وسط حسابي (٢,١٥٩) ، أي بنسبة (٧١,٩٦٪) في حين كان اهتمام المجتمع منصباً على العلاقات بين الأفراد بوسط حسابي هو (٢,٦٣٦) وبنسبة مئوية (٨٧,٨٨٪) ، أما الاهتمام بالتنظيمات الاجتماعية والمصالح العامة فبوسط حسابي هو (٢,٤٣٢) ؛ أي بنسبة (٨١,٠٦٠٪) أما المحور الثاني فاهتم بميل الأفراد نحو اتخاذ القرارات بشكل فردي أو جماعي، وقد حصل الميل الفردي على وسط حسابي (٢,٥٠٣) ، أي بنسبة مئوية قدرها (٨٤,٠٩٠٪) ، في حين اهتم المحور الثالث بطبيعة عمل المنظمات الاجتماعية ذات التوجه الفردي الذي حصل على وسط حسابي قدره (٢,٠٩١) ، أي بنسبة مئوية (٦٩,٦٩٧٪) فيما كان ميلها نحو التعاون وليس المنافسة بوسط حسابي قدره (٢,٦٥٩) ، أي بنسبة مئوية (٨٨,٦٣٦٪) . ومن خلال ما تقدم فإن الجماعية هي السمة السائدة في طبيعة المجتمع العراقي مع قدر مهم لروح الفردية التي طغت عليها روح التكافل والمصلحة العامة والقرارات الجماعية كثيراً.

- درجة الميل لاستخدام السلطة: يتمثل هذا المتغير من خلال محورين: اهتم الأول بتحديد الأساس المعتمد لالتزام أفراد المجتمع العراقي، وفي هذا الإطار، فقد عدت العينة التوجهات القانونية هي الأساس اللازم بوسط حسابي (٢,٧٥٠) ، أي بنسبة مئوية (٩١,٦٦٩٪) ، فيما كانت المعايير والأعراف الداخلية للمجتمع بوسط حسابي (٢,٤٥٤) ، أي بنسبة مئوية (٨١,٨١٨٪) ، أما وحدة الهدف كأساس للالتزام بين أعضاء المجموعة، فكانت بوسط حسابي (١,٩٣٢) وبنسبة مئوية (٦٤,٣٩٤٪) . وفي الإطار نفسه كان المحور الثاني الذي اهتم بطبيعة تنظيم السلطة في تنظيمات المجتمع، حيث احتل المتغير الأول فيها المرتبة الأولى بوسط حسابي (٢,٨٤١) أي بنسبة مئوية (٩٤,٦٩٧٪) ، والمتمثل بسلسلة قيادة صارمة، فيما كان متغير تنظيم السلطة على أساس التفاعل بين المستويات المختلفة بوسط حسابي (٢,٧٢٧) أي بنسبة مئوية (٦٧,٤٢٤٪) وعلى هذا الأساس تشير التوليفة الثقافية إلى ميل المجتمع العراقي للاستخدام المتفاوت للسلطة التي تتركز في الدولة عن طريق أدواتها القانونية، ويترافق ذلك بقدر مهم مع المعايير والأعراف الداخلية التي تأخذ دورها في تنظيم السلطة في المجتمع.

- درجة تجنب عدم التأكد: تظهر نتائج الدراسة الإحصائية أن التركيز كان بالدرجة الأولى على متغير اهتمام المجتمع بالمسائل الحالية مع اهتمام ضئيل بالمسائل المستقبلية، حيث حصل على وسط حسابي قدره (٢,٦٣٦) ، أي بنسبة مئوية (٨٧,٨٧٩٪) ، فيما حصل اهتمام المجتمع بالمسائل المستقبلية والمغامرة من أجل ذلك على وسط حسابي قدره (١,٦٣٦) أي بنسبة مئوية قدرها (٨٤,٨٤٨٪) ، في حين اهتم المحور الثاني بتحديد ميل المجتمع نحو حب الإبداع والتمين، وإصدار الأحكام الشخصية الذي حصل على وسط حسابي (٢,١٣٦) وبنسبة مئوية (٧١,٧١٢٪) وميل المجتمع إلى الاستقرارية والتركيز على إدراك المعاني الحقيقية، فقد حصل على وسط حسابي قدره (٢,٧٢٧) وبنسبة مئوية (٩٠,٩٠٩٪) . أما المحور الثالث فقد ارتبط بمؤشرات ثقافية مثل التغير والتنوع والاندماج والتقليد التي توضح الإطار الثقافي العام وتدعم اتجاهات ميل المجتمع نحو قيم الظهور أو التواضع، وفي هذا الإطار فقد اعتبرت العينة أن الثقافة العراقية تقبل التغيير في سماتها وبوسط حسابي قدره (٢,١١٣) ، أي بنسبة مئوية (٧٠,٥٤٥٪) ، فيما حصلت طبيعتها التي تقبل بالتنوع على وسط حسابي (٢,١٣٦) أي بنسبة مئوية قدرها (٧١,٢١٢٪) فيما حصلت طبيعتها التي تقوم على التقليد والاندماج على وسط حسابي (٢,٣١٨) أي بنسبة مئوية (٧٧,٢٧٣٪) . ومن خلال اسقراء المحاور الثلاثة يمكن ملاحظة أن الثقافة الوطنية تتسم بالتواضع في إطار المساواة والتعاون والتوازن وتميل إلى الانفتاح على الثقافات الأخرى بإطار التنوع والاندماج في سبيل الكسب والرقي، لا في إطار التغيير المفاجئ وغير المناسب، وبالتالي ضعف نسبي في حب التفرد والظهور فوق القيم المادية.

♦ **البعد السياسي والقانوني:**

يمكن توصيف البيئة السياسية والقانونية في خمسة متغيرات رئيسة، ضمت في داخلها ثلاثة عشر متغيراً فرعياً للتعبير عنها، كما هو موضح بالجدول (٣) .

- النظام السياسي: تبين نتائج التحليل الإحصائي لإجابات العينة أن فلسفة المركزية هي السمة السائدة للنظام السياسي في العراق، حيث بلغ الوسط الحسابي (٢,٩٥٤) وبنسبة مئوية (٩٨,٤٨٤٪) ، في حين تمثلت الفلسفة اللامركزية بوسط حسابي (١,٧٢٧) وبنسبة مئوية (٥٧,٥٧٥ ٪) الذي يدل على لامركزية ضعيفة في إطار فلسفة النظام السياسي.

- التدخل الحكومي: أظهر التحليل أن التدخل الحكومي من خلال متغيرين، احتل فيها متغير تدخل الدولة ورعايتها لمختلف الأنشطة الاجتماعية المرتبة الأولى بوسط حسابي قدره (٢,٧٢٧) ، وبنسبة مئوية (٩٠,٩٠٩٪) ، في حين كان الوسط الحسابي لمتغير تدخل

الدولة في النشاطات الأساسية للمجتمع فقط بمقدار (٢,١١٣) وبنسبة مئوية (٧٠,٤٥٤٪)، وهذا يدل على الطبيعة التدخلية الواسعة للحكومة في مختلف النشاطات الاجتماعية الأساسية.

الجدول (٣)

الوسط الحسابي والنسبة المئوية للوسط للبعد السياسي والقانوني

ت	المتغيرات الرئيسة	المتغيرات الفرعية	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للوسط
١	النظام السياسي	مركزية السلطة	٢,٩٥٤	٩٨,٤٨٤
		لا مركزية السلطة	١,٧٢٧	٥٢,٥٧٥
٢	التدخل الحكومي	تدخل الدولة في النشاطات الاجتماعية كافة	٢,٧٢٧	٩٠,٩٠٩
		تدخل الدولة في النشاطات الأساسية فقط	٢,١١٣	٧٠,٤٥٤
٣	النظام القانوني	القانون التشريعي المكتوب	٢,٩٥٤	٩٨,٤٨٤
		القانون العام	١,٥٢٢	٥٠,٧٥٧
٤	الشمولية القانونية	تحكم القانون بشكل تفصيلي	٢,٩٣٢	٩٧,٧٢٧
		تحكم القانون بشكل عام	١,٨١٨	٦٠,٦٠٦
٥	التوجه القانوني	المسائل الاجتماعية	٢,٣١٨	٧٧,٢٧٢
		المسائل الاقتصادية	٢,٥٢٣	٨٤,٠٩١
		المسائل الضريبية	٢,٨٦٣	٩٥,٤٥٤
		المسائل البيئية	١,٥٢٣	٥٠,٧٥٧
		المسائل المحاسبية	٢,٤٣٢	٨١,٠٦٠
		متوسط المتوسطات	٢,٣٣٩	٧٧,٩٦٤

- النظام القانوني: وفي هذا الإطار فقد ابرز التحليل الإحصائي بان البيئة العراقية تقوم على الأساس التشريعي بوسط حسابي (٢,٩٥٤) ، أي بنسبة مئوية (٤٩,٨٤٨٪) في حين كان الوسط الحسابي للقانون العام (١,٥٥٢) ، أي بنسبة مئوية (٥٠,٧٥٧٪) ، وهذا يدل على سيادة النمط الأول.

- الشمولية القانونية: تمثل هذا المتغير بوسط حسابي قدره (٢,٩٣٢) ، آي بنسبة مئوية (٧,٧٢٧٩ ٪) ، في حين تمثلت آراء العينة حول كون القوانين عامة وغير تفصيلية، بوسط حسابي (١,٨١٨) ، وبنسبة مئوية (٦٠,٦٠٦ ٪) ، ليعبر عن حقيقة درجة التدخل التفصيلي للقوانين إزاء عموميتها.

- التوجه القانوني: أبرز التحليل الإحصائي لآراء العينة أن الوسط الحسابي للمسائل الضريبية كان بمقدار (٢,٨٦٣) ، وبنسبة مئوية (٩٥,٤٥٤ ٪) ، فيما كانت المسائل الاقتصادية بوسط حسابي (٢,٥٢٣) ، أي بنسبة مئوية (٨٤,٠٩١ ٪) تلتها المسائل

المحاسبية بوسط حسابي (٢،٤٣٢) ، وبنسبة مئوية (٨١،٠٦٠٪) ، فيما حصلت المسائل الاجتماعية على وسط حسابي (٢،٣١٤) ، وبنسبة مئوية (٧٧،٢٧٢٪) ، فيما كانت المسائل البيئية ذات توجه قانوني ضعيف جدا بوسط حسابي (١،٥٢٣) وبنسبة مئوية (٥٠،٧٥٧٪).

- **البعد الاقتصادي**:

يعرض هذا المحور خمس متغيرات رئيسة لتمثيل البيئة الاقتصادية العراقية التي عُبِّر عنها من خلال سبعة عشر متغيراً فرعياً، يراد من خلالها تحديد التوليفة المناسبة لكل متغير رئيس كما مبين بالجدول (٤) .

- طبيعة النظام الاقتصادي: مُثِّل هذا المحور بثلاثة متغيرات فرعية حصل منها النظام الاقتصادي الذي تقوم فلسفته على التخطيط والتوجيه المركزي بإطار فلسفة السوق على المرتبة الأولى بوسط حسابي (٢،٦١٤) ، أي بنسبة مئوية (٨٧،١٢١٪) ، فيما حصل متغير كونه نظاماً يقوم على فلسفة الاقتصاد الكلي على وسط حسابي (٢،٢٩٥) أي بنسبة مئوية (٧٦،٥١٥ ٪) ، فيما اعتبرت فلسفة السوق كفلسفة رئيسة للنظام في المرتبة الأخيرة بوسط حسابي (٢،٠٦٨) ، وبنسبة مئوية (٦٨،٩٣٩٪) ، وهذا يؤشر أهمية وجود دور للسوق في التنظيم الاقتصادي، مع وجود دور يناسبه للدولة في الحفاظ على التوازن الاجتماعي.

الجدول (٤)

الوسط الحسابي والنسبة المئوية للوسط للبعد الاقتصادي

ت	المتغيرات الرئيسة	المتغيرات الفرعية	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للوسط
١	النظام الاقتصادي	فلسفة السوق هي المحرك الرئيس للاقتصاد	٢،٠٦٨	٦٨،٩٣٩
		فلسفة الاقتصاد الكلي هي الفلسفة الاقتصادية السائدة	٢،٢٩٥	٧٦،٥١٥
		التخطيط والتوجيه المركزي بإطار فلسفة السوق	٢،٦١٤	٨٧،١٢١
٢	الوحدات الاقتصادية	كيانات مستقلة	٢،٢٧٣	٧٥،٧٥٧
		وحدات أموال	٢،٢٧٣	٧٥،٧٥٧
		مؤسسات اجتماعية	٢،٥٤٥	٨٤،٨٤٨
		كيانات أساسها المالك	٢،٤٥٤	٨١،٨١٨
٣	درجة التعقيد الاقتصادي	الاقتصاد ذو وحدات اقتصادية كبيرة ومعقدة	١،٧٩٥	٥٩،٨٤٨
		الاقتصاد ذو وحدات اقتصادية دولية	١،٠٦٨	٣٥،٦٠٦
		الاقتصاد ذو سوق مالي كبير ومعقد	١،٠٩١	٣٦،٣٦٤
٤	مصادر التمويل الرئيسة	الاستثمارات	٢،٠٦٨	٦٨،٩٣٩

ت	المتغيرات الرئيسة	المتغيرات الفرعية	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للوسط
٤	مصادر التمويل الرئيسة	الدائنون	٢,٠٠٠	٦٦,٦٦٧
		الدولة	٢,٨٦٤	٩٥,٤٥٤
		التاجر الفرد	٢,٧٥٠	٩١,٦٦٧
٥	درجة الاستقرار الاقتصادي	يسود الاقتصاد الوطني تضخم مفرط	٢,٩٥٤	٩٨,٤٨٥
		يرتبط الاقتصاد الوطني بالنشاطات التجارية والاقتصادية الدولية	١,٦٣٦	٥٤,٥٤٥
		الاقتصاد غير مستقر نتيجة التغير المستمر في فلسفة الدولة	٢,٧٧٣	٩٢,٤٢٤
		متوسط المتوسطات	٢,٢٠٧	٧٣,٥٧٠

- الوحدات الاقتصادية: وفي هذا الإطار يثبت التحليل الإحصائي وجود كيانات اقتصادية متنوعة، يسود في غالبيتها مفهوم المؤسسات الاجتماعية بالمرتبة الأولى بوسط حسابي (٢,٥٤٥) ، أي بنسبة مئوية (٨٤,٨٤٨٪) ، وتلا ذلك الكيانات القائمة على أساس المالك الفرد بوسط حسابي (٢,٤٥٤) ، أي بنسبة مئوية (٨١,٨١٨٪) ، فيما حصلت الوحدات الاقتصادية ككيانات مستقلة ووحدات أموال على وسط حسابي (٢,٢٧٣)، أي بنسبة مئوية (٧٥,٧٥٧٪) ، وهو ما يؤشر أن تلك التشكيلة تتوافق والإطار الثقافي والاجتماعي في العراق.

- درجة التعقيد الاقتصادي: يبرز التحليل الإحصائي حصول متغير امتلاك الاقتصاد العراقي على وحدات اقتصادية كبيرة ومعقدة على وسط حسابي (١,٧٩٥) أي بنسبة مئوية (٥٩,٨٤٨٪) ، فيما حصل وجود وحدات اقتصادية دولية على وسط حسابي (١,٠٦٨) أي بنسبة مئوية (٣٥,٦٠٦٪) أما وجود أسواق مالية كبيرة ومعقدة، فقد حصل على وسط حسابي (١,٠٩١) أي بنسبة مئوية (٣٦,٣٦٤٪) ، مما يؤشر الطبيعة الاقتصادية البسيطة للبيئة العراقية.

- مصادر التمويل الأساسية للنشاطات الاقتصادية: أبرز التحليل الدور الأساسي للدولة في تمويل النشاطات الاقتصادية، والذي حصل على وسط حسابي (٢,٨٦٤) ، أي بنسبة مئوية مقدارها (٪٩٥,٤٥٤) ، فيما تلاه التاجر الفرد بوسط حسابي قدره (٢,٧٥) ، أي بنسبة مئوية قدرها (٩١,٦٦٧٪) ، ثم تلا ذلك الاستثمارات بوسط حسابي (٢,٠٦٨) ، أي بنسبة (٦٨٩٣٩٪) ، فيما يعد مصدر التمويل من الدائنون بوسط حسابي قدره (٢,٠) ، أي بنسبة مئوية (٦٦,٦٦٧٪) .

- درجة الاستقرار الاقتصادي: اعتمد التحليل على تحديد ثلاثة متغيرات أساسية لعدم الاستقرار احتل منها متغير التضخم المفرط على أعلى وسط حسابي بمقدار (٢,٩٥٤)

أي بنسبة مئوية مقدارها (٩٨,٤٨٥٪) ، أما عدم الاستقرار نتيجة التغير في فلسفة الدولة، فقد حصل على وسط حسابي قدره (٢,٧٧٣) أي بنسبة مئوية (٩٢,٤٢٤٪) ، أما عدم الاستقرار الناتج عن ارتباط الاقتصاد العراقي بالنشاطات التجارية والاقتصادية الدولية، فقد حصل على وسط حسابي قدره (١,٦٣٦) ، أي بنسبة مئوية قدرها (٤٥,٤٥٤٪) ، مما يؤشر الحيادية النسبية في التأثير لهذا المتغير.

- **ثانيا- التحليل الإحصائي لنتائج آراء العينة حول التطبيقات المحاسبية المقبولة في المجتمع العراقي:**

♦ **تطبيقات القياس المحاسبي:**

عُرض هذا المتغير بإطار أربعة محاور رئيسة اهتم الأول بتحديد أساس التقويم المحاسبي الرئيس، وكما مبين في الجدول (٥) .ففي إطار المحور الأول فقد عد أساس الكلفة التاريخية هو الأساس المستخدم الوحيد بوسط حسابي (٢,٧٩٥) أي بنسبة مئوية (٩٣,١٨٢٪) ، فيما اعتبرت الأسس الأخرى أسساً مساعدة في ظل أساس الكلفة التاريخية كصافي القيمة القابلة للتحقق بوسط حسابي (١,٦٨٢) وبنسبة مئوية (٥٦,٦١٪) ، أما فيما يتعلق بطريقة إعادة التقدير، فكانت بوسط حسابي (١,٧٩٥) ، وبنسبة مئوية (٨٤٨ ,٥٩٪)، أما الكلفة الاستبدالية كأساس تقويم فقد اعتبرت أساساً مستخدماً، حيث حصلت على وسط حسابي (١,٤٧٧) ، وبنسبة مئوية (٤٩,٢٤٢٪) .

الجدول (٥)

الوسط الحسابي والنسبة المئوية للوسط لمتغيرات القياس المحاسبي

المحور	المتغير الرئيس	المتغيرات الفرعية	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للوسط
الأول	أداة القياس	الكلفة التاريخية	٢,٧٩٥	٩٣,١٨٢
		صافي القيمة القابلة للتحقق	١,٦٨٢	٥٦,٠٦١
		الكلفة الاستبدالية	١,٤٧٧	٤٩,٢٤٢
		إعادة التقدير	١,٧٩٥	٥٩,٨٤٨
الثاني	الطرق المحاسبية الشائعة	القسط الثابت اكثر من القسط المتناقص	٢,٧٩٥	٩٣,٨١٢
		المعدل الموزون اكثر من LIFO	٢,٧٩٥	٩٣,١٨٢
		قاعدة الكلفة أو السوق أيهما اقل	٢,٦٨٢	٨٩,٣٩٤
		الاحتياطيات المختلفة	٢,٥٤٥	٨٤,٨٤٨
		العقد المنجز	٢,١٣٦	٧١,٢١٢
		رسملة المصاريف	٢,٢٧٣	٧٥,٧٥٧

المحور	المتغير الرئيس	المتغيرات الفرعية	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للوسط
الثاني	الطرق المحاسبية الشائعة	مخصصات كبيرة للديون المشكوك فيها والخسائر المحتملة	٢,١٥٩	٧١,٩٧٠
		الإيجار التمويلي	١,٥٩١	٥٣,٠٣٠
		محاسبة التوحيد وأسعار الصرف	١,٥٩١	٥٣,٠٣٠
الثالث	المحددات المحاسبية	الحيطة والحذر	٢,٧٢٧	٩٠,٩٠٩
		الأهمية النسبية	٢,٣١٨	٧٧,٢٧٣
		تغليب الجوهر الاقتصادي على الشكل القانوني	٢,٠٦٨	٦٨,٩٣٩
الرابع	جذور المفاهيم والطرق المحاسبية	البيئة الوطنية	٢,٣٤١	٧٨,٠٣٠
		المبادئ المحاسبية المقبولة عموماً	٢,٧٩٥	٩٣,١٨٢
		بيئات دولية أخرى	٢,٢٥٠	٧٥,٠٠٠
متوسط المتوسطات			٢,٢٥٣	٧٥,١١٤

وفيما يتعلق بالمحور الثاني الذي يتناول الطرق المحاسبية الشائعة الاستخدام في مجال القياس المحاسبي، فقد احتلت طريقتا القسط الثابت في مجال احتساب الاندثار وطريقة المعدل الموزون في مجال المخزون المرتبة الأولى بوسط حسابي (٢,٧٩٥) ، وبنسبة مئوية بلغت (٩٣,١٨٢٪) فيما أُشرت نسب استخدام عالية أيضاً لكل من طريقة العقد المنجز والاحتياطات الواسعة ورسملة المصاريف، واعتماد قاعدة الكلفة أو السوق أيهما أقل، وهو ما يؤشر تبني طرق وقواعد متحفظة، تعكس الطبيعة الثقافية للمجتمع.

أما المحور الثالث، فقد تناول المحددات المحاسبية الشائعة الاستخدام، إذ تميل التطبيقات المحاسبية إلى القياسات المتحفظة، فقد أبرز التحليل الإحصائي أن محدد الحيطة والحذر كان أبرز تلك المحددات، حيث حصل على وسط حسابي (٢,٧٢٧) وبنسبة مئوية (٩٠,٩٠٩٪) فيما كان الوسط الحسابي لمحدد الأهمية النسبية بمقدار (٢,٣١٨) ، وبنسبة مئوية (٧٧,٢٧٣٪) ، فيما حصل المحدد الثالث على وسط حسابي ضئيل بمقدار (٢,٠٦٨) ، وبنسبة مئوية (٦٨,٩٣٩٪) .أما المحور الرابع الذي يتناول منطلقات المفاهيم والطرق المحاسبية وجذورها في العراق، فقد حصل المتغير الخاص بكون أصول المفاهيم والتطبيقات المحاسبية في العراق تعود إلى المبادىء المحاسبية المقبولة قبولاً عاماً الأمريكية على وسط حسابي (٢,٧٩٥) ، أي بنسبة مئوية (٩٣,١٨٣٪) ، فيما اعتبرت العينة أن البيئة الوطنية أحد العوامل المؤثرة في المفاهيم والتطبيقات، وبما يجعلها منسجمة معها بوسط حسابي (٢,٣٤١) ، وبنسبة مئوية (٧٨,٠٣٪) ، فيما يمكن رد جزء من مفاهيم

المحاسبة وتطبيقاتها إلى بيئات دولية أخرى كالتوحيد والاحتياطات، حيث حصل ذلك على وسط حسابي (٢,٢٥٠) وبنسبة مئوية (٧٥٪) .

♦ **تطبيقات الإبلاغ المالي:**

مُثِّل هذا المتغير الرئيس من خلال ستة محاور رئيسة، كما هي موضحة بالجدول (٦) .إذ اهتم الأول بالقوائم المالية الأبرز في تطبيقات المحاسبة الوطنية، وفي هذا الإطار فإن نتائج التحليل الإحصائي توضح أن كشف الميزانية العمومية هي القائمة الأبرز بوسط حسابي (٢,٧٠٤) ، وبنسبة مئوية (١٥٢,٩٠) ٪، فيما عدت قائمة الدخل الثانية بوسط حسابي (٣٤١٢.) ، وبنسبة مئوية (٣٦٤,٨٦٪) ، فيما كانت قائمة القيمة المضافة بوسط حسابي (٢٠٤٢.) ، وبنسبة مئوية (٤٨٤,٧٣٪) ، فيما كانت قائمة التدفق النقدي بالمرتبة الأخيرة بوسط حسابي (٢,٠) وبنسبة مئوية (٦٦,٦٦٧) ٪.

أما المحور الثاني فتتناول العوامل المؤثرة في شكل ومحتوى وأهمية القوائم المالية، فقد احتل النظام المحاسبي الموحد أبرز تلك العوامل بوسط حسابي (٢,٧٧٣) ، وبنسبة مئوية (٩٢,٤٢٤) ٪، فيما اعتبرت القوانين الضريبية على وجه الخصوص العامل الثاني بوسط حسابي (٢,٦٥٩) ، وبنسبة مئوية (٨٨,٦٣٦) ٪، فيما اعتبر المدققين المستقلين العامل المؤثر الثالث بوسط حسابي (٧٣,٤٨٥٪) ، تبع ذلك الإدارة بوسط حسابي (١,٩٣٢) ، وبنسبة مئوية (٦٤,٣٩٤٪) تبعه المستثمرين بوسط حسابي (١,٨٦٤) وبنسبة مئوية (٦٢,١٢١٪) تلاه بالمرتبة الأخيرة الأسواق المالية بوسط حسابي (١,٨٤١) ، وبنسبة مئوية (٦١,٣٦٤٪) .

أما المحور الثالث فقد تناول أبرز الأطراف المستخدمة للمعلومات المحاسبية في البيئة العراقية، وقد ابرز التحليل الإحصائي أولوية الدولة بمختلف قطاعاتها كمستخدم حيث حصل على وسط حسابي (٢,٧٥) وبنسبة مئوية (٩١,٦٦٧٪) فيما تعد إدارة الوحدة المستخدم الثاني بوسط حسابي (٢,٦١٤) وبنسبة مئوية (٨٢,١٢١٪) ، فيما تلاه المستثمرون بوسط حسابي (٢,١٥٩) ونسبة مئوية (٧١,٩٦٩٪) ، ومن ثم الدائنون بوسط حسابي (٢,٠٦٨) وبنسبة مئوية (٦٨,٩٣٩٪) .فيما عدت العينة أن المعلومات المحاسبية معدة، وتستخدم بشكل متوازن من قبل كافة الأطراف المستفيدة بوسط حسابي بلغ (٢,٠٢٣) ، وبنسبة مئوية (٦٧,٤٢٤٪) .

الجدول (٦)

الوسط الحسابي والنسبة المئوية للوسط لمتغيرات الإبلاغ المالي

المحور	المتغير الرئيس	المتغيرات الفرعية	الوسط الحسابي	النسبة المئوية
الاول	ابرز القوائم المالية	كشف الدخل	٢,٥٩١	٨٦,٣٦٤
		الميزانية العمومية	٢,٧٠٤	٩٠,١٥٢
		كشف القيمة المضافة	٢,٢٠٤	٧٣,٤٨٤
		كشف التدفق النقدي	٢,٠٠٠	٦٦,٦٦٧
الثاني	العوامل المؤثرة في شكل ومحتوى القوائم المالية	قوانين الشركات والتجارة	٢,٤٧٧	٨٢,٥٧٦
		قانون الضريبة	٢,٦٥٩	٨٨,٦٣٦
		النظام المحاسبي الموحد	٢,٧٧٣	٩٢,٤٢٤
		المستثمرون	١,٨٦٤	٦٢,١٢١
		الدائنون	١,٩٣٢	٦٤,٣٩٤
		المدققون المستقلون	٢,٢٠٤	٧٣,٤٨٥
		الأسواق المالية	١,٨٤١	٦١,٣٦٤
		الإدارة	٢,٥٢٣	٦٧,٤٢٤
الثالث	الأطراف المستفيدة	الدولة	٢,٧٥٠	٩١,٦٦٧
		المستثمرون	٢,١٥٩	٧١,٩٦٩
		الدائنون	٢,٠٦٨	٦٨,٩٣٩
		كل الأطراف المستفيدة	٢,٠٢٣	٦٧,٤٢٤
		الإدارة	٢,٦١٤	٨٢,١٢١
الرابع	مدى كفاية المعلومات المقدمة	كافية وملائمة لكافة المستخدمين	٢,٢٦٣	٧٨,٧٥٧
		موجهة أصلا لحاجات الدولة فقط	٢,٥٠٠	٨٣,٣٣٣
		كافية وملائمة للمستثمرين والدائنين	٢,١٣٦	٧١,٢١٢
الخامس	غايات التوحيد المحاسبي	خدمة الضريبة	٢,٤٠٦	٨٠,٣٠٣
		خدمة التخطيط والتوجيه الاقتصادي للدولة	٢,٨٨٦	٩٦,٢١٢
		خدمة المستثمرين والدائنين والأطراف الأخرى المستفيدة	٢,٠٩١	٦٩,٦٩٧
السادس	ضعف النظام المحاسبي الموحد	لا تميز بين المفردات المهمة وغير المهمة	٢,٤٧٧	٨٢,٥٧٦
		لا تميز في مستوى الإفصاح في ظل اختلاف أحجام الشركات	٢,٦٣٦	٨٧,٨٧٩
		متوسط المتوسطات	٢,٣٥٥	٧٨,٤٩٤

أما المحور الرابع فيرتبط بوجهة نظر العينة حول طبيعة كفاية المعلومات المحاسبية التي يقدمها النظام المحاسبي الموحد ومداها في العراق. وفي هذا المجال تركزت آراء العينة حول كونها موجهة أصلا لحاجات الدولة بالدرجة الأساس، وبوسط حسابي (٢,٥٠٠) ،

وبنسبة مئوية (٨٣,٣٣٣٪) .وفيما يعلق بكون المعلومات التي يقدمها النظام المحاسبي الموحد كافية وملائمة للمستخدمين كافة، كان الوسط الحسابي (٢,٢٧٣) ، وبنسبة مئوية (٧٥,٧٥٧٪) .فيما كان الوسط الحسابي لكونها كافية وملائمة للمستثمرين والدائنين بشكل خاص بقيمة (٢,١٣٦) وبنسبة مئوية (٧١,٢١٢٪) .مما يدل على أن المعلومات المقدمة من خلال النظام المحاسبي الموحد في العراق تتوجه أساساً لخدمة حاجات الدولة فيما تعد الاستخدامات الأخرى ذات أهمية ثانوية.

أما المحور الخامس فقد اهتم بتحديد غايات التوحيد المحاسبي في العراق، إذ حصل كون النظام المحاسبي موجهاً نحو أغراض التخطيط والتوجيه الاقتصادي للدولة على وسط حسابي (٢,٨٨٦) ، وبنسبة مئوية (٩٦,٢١٢٪) .فيما حصل غرض خدمة الدور الضريبي على وسط حسابي (٢,٤٠٩) ، وبنسبة مئوية (٨٠,٣٠٣٪) .فيما كانت غاية خدمة المستثمرين والدائنين والأطراف الأخرى المستفيدة بوسط حسابي (٢,٠٩١) وبنسبة مئوية (٦٩,٦٩٧٪) .

أما المحور السادس فقد تناول بعض نقاط الضعف التي يواجهها النظام المحاسبي الموحد في العراق في جانب الإبلاغ المالي.إذ كشفت نتائج التحليل أن القوائم المالية في ظل هذا النظام لا تميز في مستوى الإفصاح عند اختلاف أحجام الشركات إذ حصل على وسط حسابي (٢,٦٣٦) وبنسبة مئوية (٨٧,٨٧٩٪) .فيما حصل متغير عدم قدرة القوائم المالية على التمييز بين المفردات المهمة، وغير المهمة على وسط حسابي (٢,٤٧٧)، وبنسبة مئوية (٨٢,٥٧٦٪) .

اختبار الفرضيات:

◄ أولاً– علاقة وأثر الأبعاد الثقافية في تشكيل التطبيقات المحاسبية في العراق:
بهدف اختبار فرضيات البحث، فقد أجري التحليل وفقا للمستويات الآتية:

- **علاقة وأثر البعد الاجتماعي في التطبيقات المحاسبية المقبولة:**

– معامل ارتباط بيرسون:

أظهر تحليل العلاقة بين المتغيرين وجود علاقة طردية إذ بلغ معامل الارتباط (٠,٤٥٩) .فيما بلغت القيمة الجدولية لمعامل الارتباط (٠,٣٠٤٤) عند مستوى معنوية (٠,٠٥) مما يدل على معنوية العلاقة بين المتغيرين.

– معادلة الانحدار الخطي المتعدد:

يظهر من خلال تحليل التباين الموضح بالجدول (٧) أن قيمة F المحسوبة قد بلغت (٢٦,٣٤) ، في حين كانت قيمة F الجدولية (١,٩٢) عند درجتي حرية (٢٦،١٧) ، وبمستوى

معنوية (٠,٠٥) .مما يعني أن متغيرات البعد الاجتماعي ذات تأثير في التطبيقات المقبولة في العراق وبشكل معنوي عند درجة ثقة (٩٥٪) .

الجدول (٧)

تحليل التباين للانحدار الخطي للبعد الاجتماعي والتطبيقات المحاسبية المقبولة

تحليل التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F المحسوبة
الانحدار	٢٦	١٧,٧٤٥٢٦	٠,٦٨٢٥١	٢٦,٣٤
البواقي	١٧	٠,٤٤٠٤٧	٠,٠٢٥٩١	

أما في إطار نسبة تفسير متغيرات البعد الاجتماعي للاختلاف في التطبيقات المقبولة، فقد بلغ معامل التحديد (٩٧. ٥٧٪) ، وهذا يدل على أن متغيرات البعد تساهم بقدر عالي تعكسه نسبة معامل التحديد في تفسير الاختلافات الحاصلة في التطبيقات المحاسبية المقبولة في العراق.

أما عند محاولة ترتيب متغيرات البعد الاجتماعي حسب درجة تأثيرها في التطبيقات المحاسبية من خلال قيمة T المحسوبة مقارنة بقيمة T الجدولية التي تبلغ (٢,٠٢) عند مستوى معنوية (٠,٠٥) ، نجد أن المتغيرات معنوية التأثير مرتبة تنازلياً هي كالآتي: (يهتم الأفراد بالمسائل الحالية مع اهتمام ضئيل بالمستقبل، يقيم الأفراد على أساس المعاملة المتوازنة في العلاقات والمساواة، يميل الأفراد إلى اتخاذ القرارات بشكل جماعي، التزام أعضاء المجموعة يتم على أساس التوجهات القانونية، تسمح ثقافة المجتمع بالتنوع، إعطاء الاعتبار للتنظيمات الاجتماعية والمصلحة العامة، تنظيم السلطة في المجتمع تتم على شكل سلطة قيادة صارمة، إعطاء الاعتبار للعلاقات بين الأفراد، تميل المنظمات إلى التعاون وليس المنافسة، يميل المجتمع إلى الاستقرارية وإدراك المعاني الحقيقية) .

- **علاقة البعد السياسي والقانوني وأثره في التطبيقات المحاسبية المقبولة:**

- معامل ارتباط بيرسون:

يظهر تحليل العلاقة أن هناك علاقة طردية بين متغيرات البعد السياسي والقانوني والتطبيقات المحاسبية في العراق، إذ بلغ معامل الارتباط (٠,٦٤٢) ، وهي القيمة الأكبر مقارنة بقيمة المعامل الجدولية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) ، والتي بلغت (٠,٣٠٤٤) ، مما يدل على معنوية العلاقة العالية بين المتغيرين.

- معادلة الانحدار الخطي المتعدد:

يظهر من خلال تحليل التباين الموضح بالجدول (٨) أن قيمة F المحسوبة قد بلغت (٥,٦٠) في حين كانت قيمة F الجدولية (٢,٠٩) عند درجتي حرية (١٣، ٣٠) وبمستوى

معنوية (٠,٠٥) . مما يدل على التأثير المعنوي لمتغيرات البعد السياسي في التطبيقات المقبولة في العراق، وبشكل معنوي عند درجة ثقة (٩٥٪) .

الجدول (٨)

تحليل التباين للانحدار الخطي للبعد السياسي والتطبيقات المحاسبية المقبولة

تحليل التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F المحسوبة
الانحدار	١٣	٠,٥٣٩٩٦	٠,١٣٣٤٩	٥,٦٠
البواقي	٣٠	٠,٩٣٢٩٣	٠,٠٢٣٧٦	

أما في إطار قوة التفسير، فقد بلغ معامل التحديد (٣٦,٥٪) ، وهذا يدل على أن متغيرات البعد السياسي والقانوني تفسر من التطبيقات المحاسبية الحالية ما نسبته (٣٦,٥٪) ، وهي نسبة تفسير مناسبة تدعم سيطرة القانون في مجال توحيد التطبيقات المحاسبية، وتقييد بعضها بما يتناسب وتوجهات الدولة المركزية.

أما في إطار ترتيب المتغيرات المؤثرة في التطبيقات المحاسبية فقد اعتمد على ترتيب المتغيرات في معادلة الانحدار من خلال قيمة T المحسوبة مقارنة بقيمة T الجدولية التي تبلغ (٢,٠٢) عند مستوى معنوية (٠,٠٥) ، نجد أن المتغيرات معنوية التأثير مرتبة تنازلياً هي كالآتي: (تدخل القوانين بشكل تفصيلي من خلال النظم والتعليمات، مركزية السلطة، القانون التشريعي المكتوب، تدخل الحكومة في المجالات كافة، اهتمام الحكومة بالمسائل المحاسبية من خلال القوانين المنظمة) . ومن خلال ذلك نجد أن تلك المتغيرات لها انعكاس واضح من خلال سيطرة القانون التفصيلي في المسائل المحاسبية، وفي مختلف جوانبها التطبيقية والتنظيمية وهو ما ينسجم وفلسفة الدولة في السيطرة المركزية على مختلف الانشطة الاجتماعية.

- **علاقة البعد الاقتصادي وأثره في التطبيقات المحاسبية المقبولة:**

– معامل ارتباط بيرسون:

أظهر تحليل العلاقة بين المتغيرين وجود علاقة طردية، إذ بلغ معامل الارتباط (٠,٥٩٥) . فيما بلغت القيمة الجدولية لمعامل الارتباط (٠,٣٠٤٤) عند مستوى معنوية (٠,٠٥) مما يدل على معنوية العلاقة بين المتغيرين.

– معادلة الانحدار الخطي المتعدد:

يظهر من خلال تحليل التباين الموضح بالجدول (٩) أن قيمة F المحسوبة قد بلغت (٦,٩٨) في حين كانت قيمة F الجدولية (١,٩٢) عند درجتي حرية (١٧، ٢٦) وبمستوى

معنوية (٠,٠٥) . مما يعني أن متغيرات البعد الاقتصادي ذات تأثير في التطبيقات المقبولة في العراق وبشكل معنوي عند درجة ثقة (٩٥٪) .

الجدول (٩)

تحليل التباين للانحدار الخطي للبعد الاقتصادي والتطبيقات المحاسبية المقبولة

تحليل التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F المحسوبة
الانحدار	١٧	٠,٦٩٥٦	٠,١٣٩١٢	٦,٩٨
البواقي	٢٦	٠,٧٥٧٣٠	٠,٠١٩٩٣	

أما في إطار نسبة تفسير متغيرات البعد الاقتصادي للاختلاف في التطبيقات المقبولة، فقد بلغ معامل التحديد (٤٧,٩٪) وهذا يدل على أن متغيرات البعد تساهم بقدر مهم تعكسه نسبة معامل التحديد في تفسير الاختلافات الحاصلة في التطبيقات المحاسبية المقبولة في العراق.

أما عند محاولة ترتيب متغيرات البعد حسب درجة تأثيرها في التطبيقات المحاسبية من خلال قيمة T المحسوبة مقارنة بقيمة T الجدولية التي تبلغ (٢,٠٢) عند مستوى معنوية (٠,٠٥) ، نجد أن المتغيرات معنوية التأثير مرتبة تنازليا هي كالآتي: (الكيانات الاقتصادية تقوم على كونها تنظيمات اجتماعية، تمثل الدولة المصدر الأساسي لتمويل النشاطات الاقتصادية، وحدات الأموال تعد كيانات شائعة، التخطيط والتوجيه المركزي بإطار فلسفة السوق، الكيانات على أساس المالك تعد كيانات اقتصادية شائعة، التاجر الفرد يعد مصدر تمويل رئيسي، يسود الاقتصاد الوطني عدم استقرار، يسود الاقتصاد الوطني تضخم مفرط) . ويتضح من خلال هذا الترتيب أن المتغيرات الأربعة الأخيرة لها تأثير ملموس في التطبيق المحاسبي إلا أنها افتقرت للقدرة على إعطاء مفاهيم واضحة لها بالإضافة إلى توفير القدرات اللازمة لحلها.

وخلاصة نتائج التحليل أعلاه توضح تأثر البيئة المحاسبية في العراق بشكل عالٍ بالأبعاد الثقافية للمجتمع العراقي وتعدُّ انعكاساً واضحاً لها وهو ما يؤكد توافق نتائج البحث الحالي والنتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة في البيئات الدولية الأخرى، وهو ما يؤكد خصوصية المجتمعات الثقافية، وبالتالي خصوصية ملامح التنظيم والتطبيق المحاسبي فيها.

الاستنتاجات:

١. إن اختلاف المجتمعات وتمايزها يبنى على اختلاف وتمايز بيئاتها، ومن ثم أطرها المعرفية الأساسية التي تتجلى في اختلاف أنماط التنظير والتطبيق والتنظيم والعلاقات فيما بين المجتمعات.

٢. إن أبرز المعتقدات والكوامن والروابط التي تحدد الطبيعة الثقافية والاجتماعية للبيئة العراقية هي كالآتي:

أ. تُعدَّ الدين الإسلامي الحنيف من أبرز عقائد المجتمع.

ب. الروح الجماعية التي تقوم على التنظيم الأسري.

ت. التكافل والتعاون بإطار المصلحة العامة.

ث. قبول المجتمع لتفاوت السلطة في تنظيماته، وبخاصة تدخل الدولة الكبير، والذي يتضح في سيادة الملكية العامة.

ج. التحفظ العالي النابع من ميل المجتمع لتجنب عدم التأكد والمغامرة.

ح. ميل المجتمع إلى حب الاستقرار والمعاملة المتوازنة، وتغليب العلاقات الاجتماعية أكثر من اهتمامه بالجوانب المادية، وتغليب المصلحة الخاصة.

خ. تعد الدولة مصدر التمويل الأساسي للنشاطات الاقتصادية التي تتجلى بكيانات اقتصادية تقوم على مفهوم المؤسسة الاجتماعية بشكل كبير.

د. الافتقار إلى الوحات الاقتصادية المعقدة والدولية، ووجود أسواق مالية معقدة، ارتبط ذلك مع ضعف المعرفة والاستخدام لمختلف أنواع التكنولوجيا.

ذ. سيادة سمة عدم الاستقرار الاقتصادي نتيجة التغير المستمر في فلسفة الدولة، وارتفاع نسب التضخم.

٣. تتمثل إبراز ملامح التطبيقات المحاسبية في العراق بالآتي:

أ. نمطية السياسات المحاسبية المعتمدة من قبل المهنة التي وُحدت هياكلها من خلال النظام المحاسبي الموحد، ومجمل التعليمات الحكومية الأخرى التي تؤثر في استخدام المدخل التقني في بنائه، وهو ما يعكس دور الدولة الواضح في رسم ملامح المهنة في العراق.

ب. يعد الهدف الرئيس للمحاسبة في العراق المساعدة في تحقيق عملية المساءلة العامة والتخطيط الاقتصادي للدولة.

ت. تعد الكلفة التاريخية أساس التقويم المحاسبي السائد في العراق، والتي تعد أبرز عوامل تشكيل التطبيقات في العراق، وان استخدامه يأتي متسقا بشكل كبير مع متطلبات المبادىء المحاسبية المقبولة قبولاً عاماً، وهو ما يمكن عده أبرز جذور المحاسبة في العراق.

ث. تعد طرق القسط الثابت والمعدل الموزون وقاعدة الكلفة أو السوق أيهما أقل والاحتياطات والمخصصات طرقاً شائعة تتناسب والاستخدام العالي لمحدد الحيطة والحذر في العراق.

ج. تعد متطلبات الإفصاح جوهر نظام الإبلا غ المالي الذي يتوجه نحو خدمة التخطيط والتوجيه الاقتصادي للدولة إلى جانب خدمة المتطلبات الضريبية. وعلى هذا الأساس فهو يعكس في جوهره المتطلبات القانونية أساساً، كما لا يميز في مستوى الإفصاح في ظل اختلاف أحجام الشركات. ويعد كل من كشفي الميزانية العمومية والدخل أبرز القوائم المالية ذات الاهتمام.

٤. تعد السمات الاجتماعية الأكثر تأثيراً في تشكيل ملامح التطبيقات المحاسبية المقبولة في العراق، إذ بلغ معامل التحديد (٩٧,٥٧٪) وهي نسبة تفسير عالية. في حين جاءت المتغيرات الاقتصادية بالمرتبة الثانية، إذ بلغ معامل التحديد (٤٧,٩٪). فيما تلتها المتغيرات السياسية والقانونية، حيث بلغ معامل التحديد (٣٦,٥٪) وهو يدل على وجود علاقة معنوية، تفسر من خلالها المتغيرات السياسية والقانونية جزء مهم من طبيعية التطبيقات المحاسبية المعتمدة في العراق. وإجمالا فإن ذلك يؤكد قبول فرضية البحث الرئيسة.

التوصيات:

١. **في إطار الاستنتاج الخاص بالمورثات الاجتماعية، فإن المحاسبة الوطنية يجب أن تبنى على الافتراضات المعرفية الآتية:**

أ. الإسلامية: مشتقة من الدين الإسلامي الحنيف كمصدر أساسي من مصادر الفكر والتنظيم والسلوك الاجتماعي والنزعة الوطنية.

ب. التحفظ: مشتقة من الروحية الجماعية والروحية العالية لتجنب عدم التأكد، والميل لتدخل الدولة، والميل للتواضع والمساواة.

ت. السرية التي تحقق لا ضرر ولا ضرار: مشتقة من تجنب عدم التأكد العالي والروح الجماعية، وغلبة المصلحة العامة إلى جانب النزعة الوطنية.

ث. السيطرة القانونية: مشتقة من الروح الأبوية والحاجة لتدخل الدولة في صيانة المصلحة العامة وتجنب عدم الاستقرار والإرباك المحيط بالمجتمع.

ج. التوحيد مشتق من الروح الجماعية وغلبة المصلحة العامة والميل لتدخل الدولة والنزعة الوطنية.

٢. **في إطار البيئة السياسية والقانونية فالمفاهيم والفلسفة السائدة الآتية تمثل جوهر تلك المحددات المؤثرة على المحاسبة فكرياً وعلمياً التي على المحاسبة الاستجابة لها:**

أ. فلسفة المركزية السياسية: التي تعطي للدولة حق التدخل القانوني في تنظيم المسائل الاجتماعية المختلفة.

ب. القانون التشريعي المكتوب: الذي يعالج المسائل الاجتماعية المختلفة عن طريق التشريع المكتوب بنص القوانين والنظم والتعليمات التفصيلية.

٣. **في إطار البيئة الاقتصادية فان المفاهيم الآتية يجب أخذها بنظر الاعتبار عند دراسة التطبيقات المحاسبية اللازمة للبيئة الوطنية وتحديدها:**

أ. فلسفة التخطيط والتوجيه المركزي بإطار فلسفة السوق التي تتبناها الدولة اقتصادياً».

ب. الكيانات الاقتصادية كمؤسسات اجتماعية.

ت. الدولة كمصدر رئيس لتمويل النشاطات الاقتصادية إلى جانب الأفراد.

ث. الاقتصاد الوطني اقتصاد غير معقد وغير مستقر.

٤. **إن التحديات الاقتصادية التي تواجه المحاسبة في البيئة العراقية، وتشكل أزمة حقيقية يتطلب من المحاسبة مواجهتها:**

أ. ظاهرة التضخم المفرط.

ب. عدم الاستقرار الاقتصادي نتيجة التغير المستمر في فلسفة الإدارة الاقتصادية.

٥. **إن تطبيقات القياس المحاسبي المقبولة والتي يجب اعتمادها:**

أ. اعتماد الكلفة التاريخية كأساس للتقويم، واعتماد الكلفة الاستبدالية للتقويم في القوائم المكملة.

ب. اعتماد القواعد والطرق المتحفظة لمواجهة ظروف التضخم كقاعدة الكلفة أو السوق أيهما أقل، وطريقة LIFO لحساب كلفة المخزون، وطريقة الاندثار المعجل لحساب الاندثار، واستخدام الاحتياطات المختلفة ومنها احتياطي ارتفاع الأسعار.

٦. **تطبيقات الإبلاغ المالي:** **إن جوهر نظام الإبلاغ المالي يجب أن يعتمد بناؤه على خدمة متطلبات:**

أ. الدولة في رقابة وتوجيه وتخطيط الأنشطة الاقتصادية المختلفة.

ب. المستثمرين بالإضافة إلى حاجة الأطراف المستفيدة الأخرى.

وإن تحقيق مثل هذا النظام يتطلب إعداد كل من كشف الميزانية العمومية، وكشف الدخل وكشف الميزانية العمومية الاجتماعية، وكشف القيمة المضافة، وكشف التدفق النقدي والكشوفات المكملة وبخاصة الكشوفات المعدة على أساس الكلفة الاستبدالية.

٧. **إن المعايير الأساسية التي تعتمد في الحكم على تحقيق التمثيل العادل لنظام الإبلاغ المالي:**

أ. المبادئ والمعايير والقواعد المحاسبية المعتمدة.

ب. القوانين والتعليمات الحكومية.

ت. مبادئ العدالة والإنصاف والحقيقة في عرض الحقائق الاقتصادية.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. باقر، عبد الكريم محسن وحمزة، وكريم محمد، «علم النفس الإداري»، مطبعة جامعة بغداد، ١٩٨٤

٢. جلال، سعد، «علم النفس الاجتماعي: الاتجاهات التطبيقية المعاصرة»، ط٢، منشاة المعارف للنشر، الاسكندرية، ١٩٨٤

٣. الدباس، وفاء عبد الأمير، «اثر العوامل البيئة في فهم وتطبية المحددات المحاسبية»، أطروحة دكتورة (غير منشورة) كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية ،. ١٩٩٩

٤. السموهري، عبد الفاتح وسعادة، يوسف، «مدى أهمية تضمين معايير التدقيق للقيم الاجتماعية»، مجلة دراسات- العلوم الإدارية، عماد البحث العلمي، الجامعة الأردنية، مجلد (٢٤) ، العدد (٢) ، ١٩٩٧ ص.- ٤١٢- ٣٩٥-

٥. ملكاوي ،فتحي حسن، «طبيعة النظام المعرفي المعرفي وأهمية»، سلسلة المنهجية الإسلامي رقم (١٦) ، نحو نظام معرفي إسلامي- حقلي دراسي، المعهد العالمي للفكر الإسلامي، الأردن. ٢٠٠٠

٦. منجود. مصطفى محمود. «القيم والنظام المعرفي في الفكر الرئيسي: رؤية مقارنة في إسهامات كل من الغزالي وميكافيللي»، سلسلة المنهجية الإسلامي رقم (١٦) ، نحو نظام معرفي إسلامي- حلقة دراسي، المعهد العالمي للفكر الإسلامي، الأردن ،٢٠٠٠.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. *AICPA, (1999) financial statements and related disclosures, http: www. aicpa. edu. ,pp. 1- 78.*
2. *Amat, Oriol Black, John Wraith, Philip and Olivers, Ester, (2000) Dimensions of National Culture and the Accounting Environment: the Spanish Case , Journal of Economic Literature, http: oaw. edu., pp. 1- 23.*
3. *Arpan, Jeffrey S. , & Radebaugh, lee H. , (1985) International Accounting and Multinational Enterprises, 2nd ed,. John Wily & Sons, Inc. , USA.*
4. *Cigdem, SOLAS & Ayhan, Sinan, (2008), THE HISTORICAL EVOLUTION OF ACCOUNTING IN CHINA (NOVISSIMA SINICA) : EFFECTS OF CULTURE (2ND PART) , Spanish Journal of Accounting History, No. 8, Junio, pp. 138- 163.*
5. *Choi,F. D. S. ,& Mueller, G. G. , (1978) An Introduction to Multinational Accounting, prentice Hall Inc. , Englewood Cliffs, New Jersey.*
6. *Colditz, B. T. , & Gibins, R. W. , (1972) Accounting and the social environment, in Accounting perspectives, McGraw. Hill, Sydney.*
7. *Cooper, David, (1980) Discussion of towards a political economy of Accounting, Accounting, Organizations and Society, vol. 5, no. 1, pp. 161- 166.*
8. *Dahway, Khalid & Conover, Teresa, (2007) Accounting Disclosure in companies listed in the Egyptian stock exchange, Middle Eastern finance and economics, issue 1, Euro journal publishing Inc. , www. eurojournals. com\. finance. htm. pp. 5- 20.*
9. *Eddie, I. A. (1990) , Asia Pacific cultural values and accounting systems, Asia Pacific International Management Forum, Vol. 16, pp. 22- 30.*
10. *Gebre,Bekele&Antallo,Abebe W. , (2001) Cultural Paradigm, Ethiopian American Com. Cultural Paradigm. httm: ,pp. 1- 4.*
11. *Gray, S. J. and Radebaugh, L. H. , (1997) International Accounting and Multinational Enterprises, John Wily& Sons Inc.*
12. *Gray, S. J. (1988) , towards a theory of cultural influence on the development of accounting systems internationally, Abacus. Vol. 24, pp. 1- 15.*

13. Hofstede, G. (1980) , Culture's consequences: International differences in work- related values, London, Sage Publications.
14. Halbouni, Sawsan, (2005) , Culture Factors Determining the Development of Accounting Standards in Different Countries: the Case of the United Arab Emirates,College of Business Administration, University of Sharjah, Sharjah, United Arab Emirates, sawsanhalb@sharjah. ac. ae.
15. Harrison, Graeme L. & Mckinnon, Jill L. , (1973) Culture and Accounting Change: A new perspective on corporate reporting regulation and Accounting policy formulation: A behavioral view , Accounting, Organization and Society , vol. 11,no. 3, pp233- 252.
16. Mathews, M. R. , Prere ,M. H. B. , NG. ,L. W. and Chua, F. C. , (1991) Accounting Theory , Thomas Nelson, Australia.
17. Mueller, Gerhard G. E. , (1983) Accounting Principles Generally in the United States versus those generally accepted elsewhere, published in, International Accounting and transnational Decisions, Edited by S. J. Gray, Butter Worth.
18. Noravesh, Iraj, Dianati, Zahra Dilami & Bazaz Mohammad S. , (2002) , () The impact of culture on accounting: does Gray's model apply to Iran?, Review of Accounting and Finance, Emerald Group Publishing Limited Volume 6 issue 3, pp. 254 – 272.
19. Nobes,C. W. , (1988) Major International Differences in Financial Reporting, Edited in – Issues in Multinational Accounting, Philip Allan, St nartin press.
20. Rappaport, Alfred, (1964) Establishing Objectives for published Accounting Reports, the Accounting Review, Oct. , pp. 951- 962.
21. Salter, S. B. and F. Niswander (1995) , Cultural influence on the development of accounting systems internationally: a test of Gray's (1988) theory, Journal of International, Business Studies, Vol. 26 pp. 379- 397.
22. Violet, William, (1983) A Philosophical Perspective on the Development of International Accounting Research, vol. 19, no. 1, fall, pp. 1- 13.
23. Websters (1986) , Third International Dictionary, Encyclopedia Britannica Inc. , USA.
24. Wingate, M. L. (1997) , An examination of cultural influence on audit environments, Research in Accounting Regulation, Supp. 1, pp. 129- 148.

ملحق استمارة الاستبانة الموزعة على العينة

ت	المتغير	الأسئلة	اتفق	محايد	لا اتفق
١	الدين	يعد الدين الإسلامي الحنيف:			
		مصدراً أساساً فكريا وتنظيميا وسلوكيا			
		مصدرا آخر من المصادر الفكرية والتنظيمية والسلوكية			
٢	الفردية إزاء الجماعية	يهتم المجتمع:			
		بالفرد ومصالحه الخاصة			
		بالعلاقات بين الأفراد			
		بالتنظيمات الاجتماعية والمصلحة العامة			
٣		يميل المجتمع إلى:			
		اتخاذ القرارات بشكل فردي			
		اتخاذ القرارات بشكل جماعي			
٤		تميل المنظمات إلى:			
		العمل بشكل يبرز فرديتها			
		التعاون وليس المنافسة			
٥	درجة الميل لاستخدام السلطة	تعد:			
		التوجهات القانونية هي أساس التزام المجموعة			
		المعايير الداخلية هي أساس التزام المجموعة			
		وحدة الهدف هي أساس التزام المجموعة			
٦		الميل لتنظيم السلطة:			
		بشكل سلسلة قيادة صارمة			
		من خلال التفاعل بين المستويات المختلفة			
٧	درجة تجنب عدم التأكد	يهتم الأفراد بالمسائل:			
		المستقبلية ويغامرون من اجل ذلك			
		المستقبلية ولكن بتحفظ			
		الحالية مع اهتمام ضئيل بالمستقبل.			
٨	الظهور إزاء التواضع	يقيم المجتمع أفراده على أساس:			
		الإنجازات الفردية وحب الظهور			
		المعاملة المتوازنة في العلاقات والمساواة			

ت	المتغير	الأسئلة	اتفق	محايد	لا اتفق
٩	الظهور إزاء التواضع	يميل المجتمع إلى: حب الإبداع والتميز وإصدار الأحكام الشخصية الاستقرارية والتركيز على إدراك المعاني الحقيقية			
١٠		تسمح ثقافة المجتمع: بالتغير بالتنوع بالاندماج والتقليد			
١١	النظام السياسي	يميل المجتمع في نظمه السياسية إلى: مركزية السلطة لا مركزية السلطة			
١٢	التدخل الحكوميان تدخل الدولة يسيطر على: كافة النشاطات الاجتماعية النشاطات الأساسية فقط				
١٣	النظام القانوني	يأخذ النظام القانوني شكل: القانون التشريعي المكتوب القانون العام			
١٤	الشمولية القانونية	أن تحكم القانون يكون: بشكل تفصيلي بشكل عام			
١٥	التوجه القانوني	يتركز الاهتمام القانوني على: المسائل الاجتماعية المسائل الاقتصادية المسائل الضريبية المسائل البيئية المسائل المحاسبية			
١٦	النظام الاقتصادي	تعد: فلسفة السوق هي المحرك الرئيس للاقتصاد فلسفة الاقتصاد الكلي هي الفلسفة الاقتصادية السائدة التخطيط والتوجيه المركزي بإطار فلسفة السوق			

ت	المتغير	الأسئلة	اتفق	محايد	لا اتفق
١٧	الوحدات الاقتصادية	تأخذ الوحدات الاقتصادية بشكل عام شكل:			
		كيانات مستقلة			
		وحدات أموال			
		مؤسسات اجتماعية			
		كيانات أساسها المالك			
١٨	درجة التعقيد الاقتصادي	يمتاز الاقتصاد الوطني ب:			
		وحدات اقتصادية كبيرة ومعقدة			
		وحدات اقتصادية دولية			
		سوق مالي كبير ومعقد			
١٩	مصادر التمويل الرئيسة	أن مصادر التمويل الأساسية تأتي من:			
		الاستثمارات			
		الدائنون			
		الدولة			
		التاجر الفرد			
٢٠	درجة الاستقرار الاقتصادي	يسود الاقتصاد الوطني:			
		تضخم مفرط			
		ارتباطه بالنشاطات التجارية والاقتصادية الدولية			
		عدم استقراريته نتيجة التغير المستمر في قلسفة الدولة			
٢١	أداة القياس	إن أساس القياس المحاسبي المعتمد هو:			
		الكلفة التاريخية			
		صافي القيمة القابلة للتحقق			
		الكلفة الاستبدالية			
		إعادة التقدير			
٢٢	الطرق المحاسبية الشائعة	إن الطرق المحاسبية الشائعة في التطبيق هي:			
		القسط الثابت اكثر من القسط المتناقص			
		المعدل الموزون اكثر من LIFO			
		قاعدة الكلفة أو السوق أيهما اقل			
		الاحتياطيات المختلفة			
		العقد المنجز			
		رسملة المصاريف			
		مخصصات كبيرة للديون المشكوك فيها والخسائر المحتملة			
		الإيجار التمويلي			
		محاسبة التوحيد وأسعار الصرف			

ت	المتغير	الأسئلة	اتفق	محايد	لا اتفق
٢٣	المحددات المحاسبية	إن المحددات الأساسية في التطبيق المحاسبي هي:			
		الحيطة والحذر			
		الأهمية النسبية			
		تغليب الجوهر الاقتصادي على الشكل القانوني			
٢٤	جذور المفاهيم والطرق المحاسبية	إن جذور التطبيقات المحاسبية تنطلق من:			
		البيئة الوطنية			
		المبادئ المحاسبية المقبولة عموماً			
		بيئات دولية أخرى			
٢٥	القوائم المالية الأبرز	إن القوائم المالية الأبرز في العراق هي:			
		كشف الدخل			
		الميزانية العمومية			
		كشف القيمة المضافة			
		كشف التدفق النقدي			
٢٦	العوامل المؤثرة في شكل ومحتوى القوائم المالية	إن ابرز العوامل المؤثرة في شكل ومحتوى القوائم المالية تتمثل في:			
		قوانين الشركات والتجارة			
		قانون الضريبة			
		النظام المحاسبي الموحد			
		المستثمرين			
		الدائنين			
		المدققين المستقلين			
		الأسواق المالية			
		الإدارة			
٢٧	الأطراف المستفيدة	إن ابرز الأطراف المستفيدة تتمثل في:			
		الدولة			
		المستثمرين			
		الدائنين			
		كل الأطراف المستفيدة			
		الإدارة			
٢٨	كفاية المعلومات المحاسبية	تعد المعلومات المحاسبية التي يقدمها النظام المحاسبي الموحد:			
		كافية وملائمة لكافة المستخدمين			
		موجهة أصلا لحاجات الدولة فقط			
		كافية وملائمة للمستثمرين والدائنين			

ت	المتغير	الأسئلة	اتفق	محايد	لا اتفق
٢٩	غايات التوحيد المحاسبي	تتوجه غايات النظام المحاسبي في العراق إلى:			
		خدمة الضريبة			
		خدمة التخطيط والتوجيه الاقتصادي للدولة			
		خدمة المستثمرين والدائنين والأطراف الأخرى المستفيدة			
٣٠	نقاط ضعف النظام المحاسبي	يعاني النظام المحاسبي على مستوى التطبيق في مجال الإبلاغ من:			
		لا يميز بين المفردات المهمة وغير المهمة			
		لا يميز في مستوى الإفصاح في ظل اختلاف أحجام الشركات			

تطبيق السلسلة القياسية الدولية ISO 14000 في المحميات الطبيعية في الأردن وأثرها في تقليل المخاطر البيئية (دراسة حالة)

د. إبراهيم خليل بظاظو*

د. نبيل زعل الحوامدة**

---

* أستاذ مساعد/ رئيس قسمي الإدارة السياحية والتسويق/ جامعة الشرق الأوسط/ الأردن.

** أستاذ مساعد/ جامعة الشرق الأوسط/ الأردن.

ملخص:

الإدارة البيئية بشكل عام هي أسلوب منهجي لدمج الاعتبارات البيئية في المحميات الطبيعية مع الحركة السياحية فيها، يرافقه التزام المنشآت السياحية في المحميات الطبيعية بأداء دور فاعل في تفحص عملياتها وخدماتها المقدمة للسياح، بشكل شامل مع البحث عن وسائل لزيادة فاعليتها، ومنع إنتاج العيوب في مرحلة مبكرة من مراحل الإنتاج، وإيجاد فرص لتحويل منتجاتها الثانوية غير المطلوبة إلى مواد يمكن إعادة استخدامها أو بيعها، وبما يقدم ضمانات للسياح والمساهمين فيها، تعزز الثقة بها وبمنتجاتها.

وعليه فإن هذه الدراسة تتطرق إلى ماهية السلسلة القياسية الدولية ISO 14000، والصادرة عن منظمة المواصفات الدولية ISO، وما مكوناتها ومبررات وجودها؟ فضلاً عن تحليل الإمكانات المتاحة أمام المحميات الطبيعية في الأردن، بدراسة عينة منها ومن ثم اعتمادها للتعرف على واقع الأداء البيئي فيها، وتوصلت الدراسة إلى عدد من المؤشرات الإجرائية المطلوب التصدي لها باتجاه تحسين مستوى الأداء البيئي لتلك المحميات الطبيعية، وتم ذلك من خلال خمسة محاور ترتبط بماهية السلسلة ISO 14000 ومبررات وجودها، ومكوناتها، والإمكانات المتاحة أمام المحميات الطبيعية في الأردن، كما تناول البحث متطلبات تحسين الإدارة البيئية والأداء البيئي، وقدم عدد من الاستنتاجات والمقترحات.

الكلمات المفتاحية– السلسلة القياسية الدولية، السياحة البيئية، صناعة السياحة، الأداء البيئي

Abstract:

Environmental management is a system that aims to simulate the environmental conditions in the natural reserves with the tourism movement in it. This is usually combined with the commitment of the tourism establishments in these reserves to function effectively in the services offered to tourists and work constantly to upgrade their services to satisfy the users.

This study therefore seeks to explore the preparations for ISO 14001- in industrial tourism as case study of natural reserves in Jordan. The level of fitness is measured with the requirements of these specification and measures. In order to minimize the environmental risks that may exit. A questionnaire model was used to test the hypotheses. The study resulted in a number of valuable results, and introduced some conclusions, which became a base to help the managers of natural resaves overcome the environmental risks. The Study covered five sections starting with with the identification of the ISO 14001 and why they were created. Also, the opportunities of natural resaves to improve their environmental performance were determined.

Keyword-

ISO 14001. Ecotourism. Industry Tourism and Environmental Performance.

مقدمة:

يعد مؤتمر البيئة والتنمية في ريو دي جانيرو عام ١٩٩٢م من المؤتمرات المهمة في إرساء قواعد السياحة البيئية، والذي أسس قواعد ثابتة في إقامة معايير بيئية دولية ملزمة التطبيق، عالمية المستوى في مجال إدارة مواقع السياحة البيئية في العالم وتطويرها.

وتشير القراءات في هذا الصدد، إلى أن منظمة المواصفات الدولية ISO هي المنظمة السَباقة في هذا الصدد، إذ عهدت إلى إحدى لجانها وهي اللجنة التقنية (TC 207) مسؤولية تصميم سلسلة من المعايير والمواصفات الخاصة بإدارة البيئة مقبولة عالمياً. ولقد بدأ العمل **بالسلسلة القياسية الدولية ISO 14000** لنظم الإدارة البيئية (Environmental Management Systems) في العام ١٩٩٣، واكتمل الإصدار النهائي لها مع نهاية عام ١٩٩٦م.

أسئلة الدراسة وأهدافها:

تتمحور أهمية الدراسة في معالجة سؤال رئيس يرتبط بموقف المحميات الطبيعية في الأردن من موضوع الأداء البيئي. بمعنى آخر، هل أن محمياتنا الطبيعية مؤهلة لتحسين أدائها البيئي، ومن ثم التقدم للحصول على شهادة المطابقة الدولية؟ وإذا لم تكن مؤهلة فأين ستوجه الجهود لتحقيق هدف التأهيل؟

تهدف الدراسة إلى تعزيز أبعاد مفاهيم الإدارة البيئية في المواقع السياحية، ومحاولة تخطي الإطار النظري للكشف عن مدى توافر متطلبات الإدارة البيئية في عينة من المحميات الطبيعية في الأردن، كما يهدف البحث إلى مناقشة واقع هذه المحميات الطبيعية فيما يرتبط بالأداء البيئي، مع تحديد الخطوات الإجرائية المطلوبة من الجهات ذات العلاقة، وبذلك تضم الدراسة مجموعة أفكار ومقترحات، توجه تلك المحميات الطبيعية إلى الخطوة رقم واحد في مراحل تحسين الأداء البيئي في المواقع السياحية.

الأنموذج والفرضيات:

للإيفاء بمتطلبات التحليل المنهجي يقيم الباحث أنموذجاً يعكس عدداً من المتغيرات التي تعبر عن الأداء البيئي داخل المحميات الطبيعية عينة الدراسة، وبُني النموذج على وفق طبيعة مشكلة الدراسة ليجري بعدها إقامة فرضية رئيسة مفادها: «**تواجه المحميات الطبيعية الأردنية ضعفاً في تغطيتها لمتطلبات الإدارة البيئية وأسس تحسين الأداء البيئي في المواقع السياحية**».

القطاع والعينة المختارة:

لتحقيق هدف الدراسة اختيرت عينة نظامية من عدد من المحميات الطبيعية في الأردن وهي محمية دبين، الشومري، والأزرق المائية، والبتراء، وضانا، والموجب والمغطس.

وتعد المحميات الطبيعية المختارة ذات مواقع سياحية مؤهلة من حيث الخدمات السياحية المقدمة، كما تتمتع بحركة سياحية متواصلة على المستوى المحلي والدولي، مما يؤهل كادرها لفهم آليات ذلك التعامل بعد الحصول على شهادة ISO 14001 ، وتمتاز بالوجود المستقر لمقومات نظم الإدارة والمالية.

أساليب جمع البيانات:

يرى العديد من الباحثين بأن حث الإدارة العليا في المحميات الطبيعية، واستطلاع مواقفها حول إمكانية الحصول على شهادات المطابقة الدولية يعد الخطوة الأولى باتجاه التأهيل البيئي السياحي. فضلاً عن تأييد هؤلاء لوسيلة الاستبانة كأداة مهمة لتوضيح تلك المواقف، لذلك اختيرت عينة نظامية للبحث شملت جميع مديري المواقع السياحية من رئيس مجلس الإدارة، ومدير المحمية، ورؤساء الأقسام وإداريين وفنيين.

وأبرز خصائص وصفات عينة البحث، وفي إنجاز المعالجات النظرية فقد اعتمد الباحثان على الأسلوب الوصفي وفق عدد من المراجع العلمية الأجنبية، وما تيسر من دراسات عربية (كتب ودوريات) .

أما بالنسبة للجانب التطبيقي فقد اعتمد الباحثان على ثلاثة أساليب هي الزيارات الميدانية والمقابلات واستمارة الاستبانة، فضلاً عن الدراسات الاستطلاعية والمقابلات في تحديد عشرين سؤالاً عبرت في مضمونها العام عن بنود الإدارة البيئية والأداء البيئي في المحميات الطبيعية، على الرغم من توافر قائمة فحص خاصة بالمواصفة ISO 14001 إلا أن الباحثيْن فضلا معالجة ما يرتبط بالوعي والأداء البيئي من خلال أسئلة عامة على أن تعتمد تلك القائمة في حال المحميات الطبيعية للتوافق مع متطلبات هذه المواصفة مستقبلاً، وعُرضت الاستمارة على عدد من الخبراء المتخصصين لاختبار الصدق الظاهري، وللتأكد من ثبات الاستبانة كوسيلة قياس اعتمد أسلوب الاختبار وإعادة الاختبار لحساب معامل الارتباط بين الدرجات التي حصل عليها أفراد العينة في التوزيع الأول والثاني، وقد أشر معامل الثبات باستخدام معادلة بيرسون نسبة ثبات ٨٦٪ عند مستوى معنوية ١٪.

◄ **أولاً: ماهية السلسة ISO 14000، ومسوغات استخدامها في إدارة المحميات الطبيعية.**

هي سلسلة مواصفات قياسية دولية خاصة بنظم الإدارة البيئية Environmental Management Systems (EMS) تتكون من عدد من المواصفات تتمحور حول كل واحدة منها مجموعة من البنود والمتطلبات ذات الطابع الفني والإداري، الغاية منها تشجيع وتنمية إدارة سياحية بيئية أكثر كفاءة وفاعلية في المحميات الطبيعية باتجاه تطوير البيئة السياحية وتقديم وسائل مفيدة وعملية **وأهم مميزاتها**:

- فاعلية الإدارة البيئية في المواقع السياحية.
- توافر أساس صحيح في توجيه الحركة السياحية (الطاقة الاستيعابية) .
- توفير تنمية سياحية مستدامة في المحميات الطبيعية.

وهي بذلك تعبر عن التزام إدارة مواقع المحميات الطبيعية بأداء دور فاعل في تفحص عملياتها بشكل شامل، مع دمجها مع الاعتبارات البيئية والسياحية، والبحث عن وسائل لزيادة فاعلية العمليات وإقامة الدراسات الكفيلة للحد من إلحاق الضرر بمواقع السياحة البيئية في مرحلة مبكرة من مراحل دورة حياة الموقع السياحي، والبحث عن فرصة لتحويل منتجاتها الثانوية غير المطلوبة إلى مواد يمكن إعادة استخدامها، وبما يقدم للسياح والجهات ذات العلاقة بالقضايا البيئية ضمانات تعزز الثقة بها وبالخدمات السياحية المقدمة فيها.

وهذه تمثل فرصة لتحقيق التنمية السياحية المستدامة في المواقع السياحية في الدول النامية أو الدول ذات الاقتصاديات المتحولة، ويرى (Carman JM. 2007) أنها تعد مصدراً مهماً للأدلة الخاصة بتقديم وتبني نظام إدارة سياحية يعتمد على أفضل التطبيقات العالمية، لذلك فإن هذه السلسة توازي المواصفات الدولية سلسة الموصفات الدولية ISO 9000 التي تمثل أداة لنقل التقنية الخاصة بأفضل التطبيقات المتاحة لإدارة النوعية.

والنتيجة النهائية التي تسعى نحوها هذه السلسة هي تطوير الأداء البيئي (Environmental Performance) في المحميات الطبيعية. ويجري التأكيد عالمياً على هذه السلسة كونها تمثل مصدراً مرشداً نحو تبني نظام كفء وفاعل لإدارة البيئة في المحميات الطبيعية، والقائم على مجموعة متطلبات متسلسلة ملزمة التطبيق والتوافق، ترتبط مع بعضها بعضاً بصورة متكاملة بغية تحقيق الهدف الأساسي للسلسلة، ويقوم الطرف الثالث المحايد (هيئة مستقل للتقييم ومنح الشهادة) بتقويم المحمية الطبيعية للحصول على شهادة بالسلسة ISO 14000 أو إحدى مواصفاتها.

لقد أدت مجموعة من العوامل دوراً محورياً في زيادة الاهتمام بالمواقع السياحية، ومشكلات الطاقة الاستيعابية، وتدمير المواقع السياحية، **وتشير القراءات إلى تعدد وجهات النظر حول الموضوع لعل أبرزها النقاط الآتية**:

- التحولات التاريخية في مواقع السياحة البيئية، وذات الأبعاد العالمية التي أفرزت تدهوراً اقتصادياً متزامناً مع تدمير بيئي شامل للموقع السياحي، ويؤكد العديد من الباحثين على وجود مشكلات كبيرة تعرضت لها العديد من المواقع السياحية على مدى العقود السابقة يعود إلى عدم توافر إدارة قادرة علي إدارة الموقع السياحي وتطويره بيئياً.

- الضغط المتزايد على المواقع السياحية الذي أفرز استغلالاً متزايداً للمصادر الطبيعية، وعدم التوازن الصحيح مع البيئة، والذي أدى إلى حدوث عدد كبير من المشكلات في بيئة المواقع السياحية وأسهم في تدميرها.

- إن غالبية الأنشطة السياحية في المواقع السياحية ما زالت لا تلتزم إلا بالحد الأدنى من المتطلبات البيئية والالتزامات البيئية بدل الإيفاء بها، ولعل المنطق البسيط يفرض هذا الأمر واقعاً، إذ تتعارض التنمية البيئية مع اقتصاديات السوق، فعقلية الأخير ذات رؤية قصيرة النظر للطبيعة.

◄ ثانياً: مكونات السلسة ISO 14000.

تضم سلسلة المواصفات القياسية الدولية ISO 14000 مواصفة قياسية إلزامية، هي نظم الإدارة البيئية ISO 14001، **مع عدد من المواصفات القياسية الإرشادية المكتملة التوثيق على النحو الآتي**:

- المواصفة ISO 14001: نظم الإدارة البيئية– المواصفات مع أدلة الاستخدام.

- المواصفة ISO 14004: نظم الإدارة البيئية– أدلة عامة عن مبادئ نظم التقنية الساندة لإدارة البيئة.

- المواصفة ISO 14010: أدلة للتدقيق والمراجعة البيئية– مبادئ عامة للمراجعة (الموضوعية، والاستقلالية، وكفاءة المراجع، والتطبيق المنهجي لإجراءات التقييم، اعتماد النتائج) .

- المواصفة ISO 14012: أدلة التدقيق والمراجعة البيئية إجراءات التدقيق الجزء الأول: تدقيق نظم الإدارة البيئية (الأهداف، والوظائف والمسؤوليات، والنطاق، ووثائق العمل، وجمع البيانات، ومراجعة النتائج، وإعداد التقارير) .

- المواصفة ISO 14012: أدلة التدقيق والمراجعة البيئية: معايير الكفاءة للمدققين في مجال البيئة Environmental Auditors (المؤهلات التعليمية والمهنية والتدريب النظامي أو من خلال العمل، كفاءة وصفات ومهارات المراجع) .

والسلسة تضم الوثائق الجوهرية التي توجه مديري المواقع السياحية في المحميات الطبيعية ومرؤوسيهم نحو إقامة تحسينات مستمرة لنظام الإدارة البيئية في المحمية وإدامتها وتدقيقها وإجرائها، **وهذا يتوافق مع المواصفة TC 207 وهي**:

- المواصفة ISO 14020: العلامات Labels، والتصريحات Declarations البيئية: وهي مبادئ أساسية لكل العلامات البيئية.

- المواصفة ISO 14021: العلامات (التصريحات) البيئية: البيان الذاتي Self declaration، الشكاوى البيئية (المصطلحات والتعريفات) .

- المواصفة ISO 14022: العلامات والتصريحات البيئية – نماذج.

- المواصفة ISO 14023: العلامات والتصريحات البيئية– طرائق التحقق والاختبار.

- المواصفة ISO 14024: العلامات والتصريحات البيئية –البرامج المهنية– مبادئ توحيد إجراءات الشهادة والتطبيقات ذات المعايير المتعددة (برامج النوع الأول Type 1 program) .

- المواصفة ISO 14031: أدوات تقويم الأداء البيئي والتدقيق البيئي Environmental Performance Evaluation.

- المواصفة ISO 14040: أدوات تقويم دورة الحياة البيئية Environmental Life cycle Evaluation (مبادئ وصيغ توجيهية) .

- المواصفة ISO 14041: أدوات تقويم دورة الحياة البيئية: الهدف والتعريف، المجال وتقييم الخزين.

- المواصفة ISO 14042: أدوات تقويم دور الحياة البيئية: تفسير دورة الحياة (Impact Evaluation) .

- المواصفة ISO 14043: أدوات تقويم دورة الحياة البيئية: تفسير دورة الحياة (Interpretation) .

- المواصفة ISO 14050: المصطلحات والتعريفات: الدليل (٦٤) قضايا بيئية لمواصفات المنتج.

ومن الجدير بالذكر أن لجنة TC 207 وجدت شريكاً مهماً هم لجنة (ISO) لشؤون الدول النامية (DEVCO) ، هدفها المساعدة في تحسين البنى الارتكازية لأغراض مقاييس إدارة البيئة في المواقع السياحية، وباتجاهين الأول هو إعداد دليل للإدارة البيئية السياحية، والثاني يرتبط ببرنامج للحلقات الدراسية لبناء القدرات في المحميات الطبيعية في الدول النامية، لاستخدام السلسة ISO 14000 ودعمها، وهناك سلسة أخرى من المواصفات مطروحة في برنامج عمل اللجنة TC 207 ترتبط بدليل الإدارة البيئية للمواقع السياحية صغيرة ومتوسطة الحجم.

وتعد المواصفة ISO 14001 (نظم الإدارة البيئية– المواصفات مع أدلة الاستخدام) المواصفة الأبرز في السلسلة، وهي تضم متطلبات نظام الإدارة البيئية، وهي ملائمة لأية موقع سياحي سواء كان محمية طبيعية، فندقاً أم منتجعاً **وهي تهدف إلى**:

- استدامة نظام الإدارة البيئية وتحسينه في المواقع السياحية.
- ضمان توافقه مع الموارد الطبيعية والبشرية المتوافرة في الموقع السياحي.
- التسجيل ومنح الشهادة، من خلال طرف دولي محايد.

وبذلك تلبي هذه المواصفة توافقاً مستداماً بين البيئة السياحية والمجتمع المحلي، مما يسهم بشكل عام بحماية البيئة، **ولإشباع هذه الحاجات يتوجب الاهتداء إلى خمسة متطلبات مفتاحية، كما هو مثبت في المواصفة ISO 14001 وهي**:

- السياسة البيئية.
- التخطيط: ويضم: القضايا (المحاور) البيئية، والمتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى، والأهداف والغايات، وبرنامج (برامج) الإدارة البيئية.
- التنفيذ والتشغيل: ويضم: الهيكلية والمسؤوليات، والتدريب، والوعي، والمهارات، والاتصالات، وتوثيق نظام الإدارة البيئية، ومراقبة الوثائق، والمراقبة التشغيلية (العملياتية) وتوقعات الطوارئ وردود الفعل.
- التفحص وإجراءات التصحيح: وتضم: الكشف والقياسات، وعدم التطابق وإجراءات التصحيح والمنع، والسجلات، وتدقيق نظام الإدارة البيئية.
- المراجعة الإدارية: وكل متطلب من هذه المتطلبات نال شرحاً وافياً داخل المواصفة ISO 14001، وبما يعطي تفاصيل لما هو مطلوب فعله، وكمثال على ذلك نأخذ أحد المتطلبات وهو الأهداف والغايات (Objectives and Targets) .

إذ تشرح المواصفة ISO 14001: هذا البند بالآتي:

- يجب على المنشآت السياحية في المحميات الطبيعية إقامة أهداف وغايات بيئية موثقة وإدامتها تحت عنوان كل نشاط أو عند مستوى واحد، أو أكثر من المستويات الإدارية في المنشأة السياحية.

- عند إقامة أهداف المنشأة السياحية ومراجعتها، يجب الأخذ بعين الاعتبار الأطر القانونية والمتطلبات الأخرى مثل القضايا البيئية المهمة بالنسبة إليها، أو الخيارات التقنية المتاحة لها، فضلاً عن متطلبات الأعمال والتشغيل والمتطلبات المالية، مع عدم إغفال وجهات نظر الجهات ذات العلاقة.

- الأهداف والغايات يجب أن تتوافق مع السياسة البيئية والطاقة الاستيعابية في الموقع.

أما المواصفة الأخرى ضمن السلسة ISO 14000 فهي المواصفة الدليل (المواصفة الإرشادية ISO 14004 نظم الإدارة البيئية، وأدلة عامة عن مبادئ نظم التقنية الساندة لإدارة البيئة) (٦) وهذه المواصفة غنية بالأفكار والمبادئ والاقتراحات والأقسام المساعدة التطبيقية، التي تشمل نماذج عملية لما تحتاجه المحميات الطبيعية عند التقدم للحصول على شهادة بإحدى مواصفات السلسلة، وكمثال على البند (معايير داخلية للأداء) ، فإن هناك مجالات ومواقع يمكن للمحمية الطبيعية أن تقيم معايير أداء داخلية فيها مثل نظم الإدارة، ومسؤولية العاملين، والتعيينات، وإدارة الملكية، والمجهزين، والعقود، والاتصالات البيئية، والعلاقات القانونية، وردود الفعل تجاه الظروف والحوادث البيئية في الموقع السياحي، والوعي السياحي والتدريب البيئي، والتحسينات والمقاييس البيئية، والحد من التلوث وتعويض بدائل الموارد السياحية، والمشاريع السياحية، وتغيير العمليات، وإدارة الحركة السياحية، وإدارة التلف الناجم، وإدارة المياه، وإدارة نوعية التهوية وإدارة الطاقة والنقل.

◄ **ثالثاً: الإمكانات المتاحة أمام المحميات الطبيعية في الأردن:**

لمعالجة هذا المحور نطرح التساؤلات الآتية:

- لماذا يجب أن تهتم المحميات الطبيعية في الأردن بالسلسة ISO 14000؟ .

- وما هو المطلوب عمله من الأطراف ذات العلاقة لكي تستطيع هذه المحميات الطبيعية الحصول على شهادة ISO 14001 وبالتالي تكون صديقة للبيئة؟

وقبل الإجابة على هذه التساؤلات يثار تساؤل آخر هو: هل تعتمد المحميات الطبيعية في الأردن نظاماً موثقاً ومصادقاً لإدارة الجودة؟ .

إن السؤال الأخير مقصود إذ إن وجود ذلك النظام يسهل من جهة التوافق مع متطلبات نظم الإدارة البيئية ومبررات ذلك ما يأتي:

أن نظام إدارة الجودة سيغدو قاعدة انطلاق لتطوير نظام الإدارة البيئية EMS، إذ إن الكثير من المبادئ والعناصر الإدارية التي قامت عليها المواصفة ISO 9001 هي ذاتها قد تم التأكيد عليها من قبل واضعي السلسلة ISO 14000 والخاصة بالبيئة، **ومن هذه المبادئ نذكر**:

- صياغة السياسات النوعية ويشمل توفير الموارد والتدريب ومراقبة العمليات التشغيلية.
- توثيق النظام ويشمل إقامة إجراءات مراقبة الوثائق والاحتفاظ بالسجلات وإدامتها.
- وضع نقاط رقابة للتعاقد الثانوي، ويشمل إقامة تدقيق داخلي وإقامة مراجعات إدارية.
- تعيين ممثل إدارة ويشمل التخطيط وصياغة إجراءات منع وتصحيح.
- فحص وتقويم دوري لنقاط المراقبة التشغيلية الأساسية. ويشمل التطابق مع القوانين والمواصفات والمتطلبات الأخرى والمعايرة.

إلا أن السلسة ISO 14000 تمتاز بالوضوح الأكبر فيما يرتبط بالبنود والفقرات الآتية:

- وضع الأهداف والغايات المتفق عليها.
- الاستعداد للمواقف الطارئة.
- الإعلان عن السياسة البيئية في الموقع السياحي.
- الأخذ بعين الاعتبار وجهات نظر كل الأطراف ذات العلاقة.
- الاتصال السياحي.
- التأهيل السياحي.
- اقتصاديات الموقع السياحي.

إلا إن واقع الحال يشير إلى أن المحميات الطبيعية في الأردن لم تتمكن من تبني مفهوم لنظام متكامل لإدارة الجودة مصادق عليه وموثق؛ أي أنه مختوم بشهادة جودة عالمية مثل شهادة 2000 - ISO 9001 (نظم إدارة وضمان الجودة) . وبالتالي فهي لا تستطيع أن تحقق التكامل بين إدارة الجودة وإدارة البيئة في إطار السلسلة ISO 14000،

وهو ما يدلل على حالة انعدام الدعم لاقتصاد البيئة السياحية، وتراجع التنمية السياحية المستدامة، والضغط على الموارد السياحية.

إن أغلب الأنشطة السياحية في المحميات الطبيعية ما زالت لا تلتزم إلا بالحد الأدنى من المتطلبات البيئية والالتزامات القانونية المرتبطة بها، أن مؤشرات الواقع لا تدع للمحميات الطبيعية بدائل عدة، بل بديلاً واحداً هو إدخال المعايير الدولية ضمن اعتبار قياداتها العليا ومراكز صنع القرار فيها، **ولعل مبررات ذلك تنحصر في واحد أو أكثر من الأسباب الآتية**:

- التحولات التي طرأت على الحركة السياحية العالمية فهو يعتبر الموقع السياحي ذا جودة عالية عند تطابق مواصفات النوعية مع المواصفات البيئية دون إحداث أي ضرر للبيئة.

- إن توافق المحميات الطبيعية مع مواصفات الإدارة البيئية يعد مفتاحا مهما لزيادة الحصة السوقية العالمية من الحركة السياحية، لأنه يعد جواز لسفر للموقع السياحي إلى الأسواق الدولية أولا ومؤشراً إيجابيا ثانياً.

- إن استمرار المحميات الطبيعية وبقاءها محكوم بعدد من العوامل يتقدمها عامل التوازن مع البيئة السياحية ومواردها الطبيعية.

إذ لا يمكن لأي موقع سياحي تنموي أن ينهض في ظل بيئة متدهورة وهو ما يعد سببا للاهتمام الواسع النطاق بالمواصفة الدولية القياسية ISO 14001، **وتجاهل الالتزام بالمواصفة الدولية القياسية يعني**:

- مواجهة المحميات الطبيعية الأردنية ارتفاعاً واضحاً في كلف الإنتاج متمثلة بـ: كلف سوء الأداء البيئي، وفقدان الحصة السوقية بسبب عزوف السياح عن الموقع السياحي ذي الأداء البيئي المتدهور من جهة، وانخفاض مستوى الجودة لمنتجاته وخدماته من جهة ثانية، فضلاً عن انعدام الصورة الذهنية عند السياح والمكاتب السياحية الدولية ذات العلاقة من جهة ثالثة.

- الضغوطات التي تمارسها المنظمات والمجالس المهتمة بشؤون البيئة للحد من التلوث الذي يلزم المواقع السياحية المختلفة بمعالجة الأضرار البيئية الحادثة.

- احتمالات المستقبل المخيفة التي تؤشر بداية نضوب الموارد الطبيعية وتدميرها في المواقع السياحية بسبب الآثار البيئية السلبية، وما تسببه من قلق بارز لدى العديد من إدارات المحميات الطبيعية.

◄ رابعاً: متطلبات تحسين الإدارة البيئية والأداء البيئي في المحميات الطبيعية

لتغطية هذا المحور وُزعت استمارة الاستبانة ذات العشرين سؤالاً بواقع ٥٠ استمارة،

وبلغت نسب الاستجابة ٩١٪، وللوصول إلى النتائج وتقديم الاستنتاجات التطبيقية اعتمد على التحليل الإحصائي (T) ، إذ اعتمد الباحث على معالجة البنود الرئيسة للإدارة البيئية، والأداء البيئي والمعبّر عنها بعشرين فقرة في استمارة الاستبانة، لتجري مقارنتها مع الدرجة القياسية (٢٠) وفق نتيجة كل استمارة لاختبار (T) وطبقاً للفرضية الصفرية:

«عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الدرجة القياسية (٢٠) ، والدرجة التي حصلت عليها الاستمارة المعبّرة عن إجابات الإفراد العاملين في المحميات الطبيعية أمام المتغيرات (البنود) ».

وفي هذا الإطار يتبين لدينا ما يأتي:

- المحميات (العقبة المائية، والموجب، والشومري) : أشرت نتائج المختبر الإحصائي T فشل هذه المحميات في تحقيق أي من بنود الإدارة البيئية، أي بنسبة (تغطية) صفر٪.
- المحميتين (الأزرق المائية، دبين) : حققت هاتين المحميتين نسبة وصلت إلى ١٠٪ مع متطلبات الإدارة البيئية والأداء البيئي.
- محمية البتراء حققت نسبة وصلت إلى ١٥٪.
- محمية المغطس بلغت نسبة مع المتطلبات ٥٪

الجدول (١)

نتائج التحليل الإحصائي T لإجابات أفراد العينة في محمية دبين.

Select By Attributes

Vi	N	S.T.	T **
V1	10	1.033	15.92
V2	10	2.025	7.65
V4	10	0.943	43.6
V5	10	3.824	5.62
V6	10	4.351	6.10
V7	10	4.185	3.93
V11	10	4.223	4.12
V13	10	4.968	4.27
V14	10	5.996	3.27
V15	10	4.402	4.74
V17	10	5.481	4.27
V18	10	4.725	5.42
V3	10	0.843	28.50
V8	10	3.213	4.82
V19	10	4.877	5.64
V9	10	2.348	4.31
V16	10	2.908	5.11
V20	10	2.497	4.18
V10	10	3.91	4.21
V12	10	1.524	6.43

Clear Verify Help Load... Save...

OK Apply Close

المصدر: تحليل البيانات اعتماداً على برمجية ARCGIS 9.3، وجاء ترتيب Vi (البنود) على وفق الإدخال والمعالجة، وكذا الحال في الجداول التالية. ** $T_{9,0.025}=2.262$

الجدول (٢)

نتائج التحليل الإحصائي T لإجابات أفراد العينة في محمية الأزرق المائية.

Select By Attributes

Vi	N	S.T.	T **
V1	10	4.01	4.18
V2	10	0.97	13.69
V4	10	0.42	9.09
V5	10	4.39	3.15
V6	10	2.67	3.55
V7	10	3.98	36.37
V11	10	0.67	6.89
V13	10	0.70	3.80
V14	10	0.48	3.02
V15	10	0.48	7.10
V17	10	0.48	7.02
V18	10	0.97	3.29
V3	10	1.932	3.14
V8	10	1.265	6.89
V19	10	2.224	2.43*
V9	10	0.422	2.74
V16	10	0.707	10.16
V20	10	0.669	2.54*
V10	10	1.135	3.07
V12	10	0.483	3.16

Clear Verify Help Load... Save...
OK Apply Close

المصدر: تحليل البيانات اعتماداً على برمجية ARCGIS 9.3. علامة * تعني تحقق الفرضية الصفرية، أي عدم وجود فرق معنوي **T9,0.025=2. 262

الجدول (٣)

نتائج التحليل الإحصائي T لإجابات أفراد العينة في محمية البتراء.

Select By Attributes

Vi	N	S.T.	T **
V1	10	4.06	2.65
V2	10	3.2	2.67
V4	10	2.95	11.14
V5	10	4.38	3.54
V6	10	5.09	3.67
V7	10	5.03	6.16
V11	10	4.65	3.13
V13	10	3.92	3.79
V14	10	3.96	3.92
V15	10	4.50	4.5
V17	10	4.59	2.62
V18	10	4.22	4.27
V3	10	3.45	5.41
V8	10	2.82	4.71
V19	10	3.40	9.02
V9	10	2.898	4.15
V16	10	2.821	4.71
V20	10	2.550	5.58
V10	10	4.74	4
V12	10	1.252	6.82

Clear Verify Help Load... Save...
OK Apply Close

المصدر: تحليل البيانات اعتماداً على برمجية **T9,0.025=2.262 ARCGIS 9.3.

الجدول (٤)

نتائج التحليل الإحصائي T لإجابات أفراد العينة في محمية العقبةالمائية

Select By Attributes

Vi	N	S.T.	T **
V1	8	0.535	2.65
V2	8	1.506	2.58
V4	8	1.188	8.63
V5	8	1.923	3.86
V6	8	1.690	2.51
V7	8	1.959	3.07
V11	8	0.926	3.53
V13	8	0.756	4.87
V14	8	0.535	2.65
V15	8	0.707	8 .63
V17	8	0.926	3.06
V18	8	1.581	3.13
V3	8	0.756	4.87
V8	8	1.309	3.24
V19	8	0.707	1*
V9	8	0.756	3.87
V16	8	0.345	8 .63
V20	8	0.535	1.65*
V10	8	0.756	1.87*

Clear Verify Help Load... Save...
OK Apply Close

المصدر: تحليل البيانات اعتماداً على برمجية ARCGIS 9.3 **T7, 0.025=2.365

الجدول (٥)

نتائج التحليل الإحصائي T لإجابات أفراد العينة في محمية الموجب.

Select By Attributes

Vi	N	S.T.	T **
V1	10	2.923	3.14
V2	10	2.011	5.66
V4	10	3.307	7.08
V5	10	2.160	10.25
V6	10	3.164	3.7
V7	10	1.506	9.66
V11	10	1.703	5.01
V13	10	3.190	5.75
V14	10	2.214	5.29
V15	10	2.111	3.45
V17	10	3.795	5.67
V18	10	3.406	6.13
V3	10	2.366	7.48
V8	10	1.874	4.73
V19	10	3.342	4.26
V9	10	1.430	5.75
V16	10	2.369	3.34
V20	10	1.430	5.75
V10	10	1.647	8.45
V12	10	0.966	4.58

Clear Verify Help Load... Save...
OK Apply Close

المصدر: تحليل البيانات اعتماداً على برمجية ARCGIS 9.3 **T9,0.025=2.262

الجدول (٦)

نتائج التحليل الإحصائي T لإجابات أفراد العينة في محمية الشومري.

Select By Attributes

Vi	N	S.T.	T **
V1	6	1.366	4.18
V2	6	0.894	13.69
V4	6	2.066	9.09
V5	6	4.412	3.15
V6	6	5.750	3.55
V7	6	0.516	36.37
V11	6	2.251	6.89
V13	6	3.225	3.80
V14	6	4.590	3.02
V15	6	2.875	7.10
V17	6	1.862	7.02
V18	6	4.472	3.29
V3	6	3.9	3.14
V8	6	2.25	6.89
V19	6	9.08	2.43*
V9	6	1.789	2.74
V16	6	1.366	10.16
V20	6	2.251	2.54*
V10	6	3.72	3.07
V12	6	1.549	3.16

Clear Verify Help Load... Save...
OK Apply Close

المصدر: تحليل البيانات اعتماداً على برمجية $^{**}T_{5,0.025}=2.571$ ، ARCGIS 9.3

الجدول (٧)

نتائج التحليل الإحصائي T لإجابات أفراد العينة في محمية المغطس.

Select By Attributes

Vi	N	S.T.	T **
V1	8	5.66	3.69
V2	8	5.38	3.61
V4	8	1.64	27.34
V5	8	2	6.36
V6	8	7.74	4.05
V7	8	3.21	7.94
V11	8	3.96	4.83
V13	8	3.82	3.33
V14	8	3.42	4.55
V15	8	4.72	27.02
V17	8	4.37	4.37
V18	8	10.65	79.4
V3	8	6.55	4.83
V8	8	5.88	3.68
V19	8	3.7	1.53*
V9	8	4.63	4.14
V16	8	2.76	4.35
V20	8	3.65	4.45
V10	8	4.17	3.21
V12	8	1.389	4.58

Clear Verify Help Load... Save...
OK Apply Close

المصدر: تحليل البيانات اعتماداً على برمجية $^{**}T_{7,0.025}=2.365$ ، ARCGIS 9.3

النتائج والتوصيات:

أولاً- النتائج:

١. أكد البحث على إمكانية استثمار البنود العشرين للإدارة البيئية والأداء البيئي وتطبيقها على مستوى المحميات الطبيعية في الأردن.

٢. كشفت نتائج اختبار T أن محمية الأزرق المائية حققت نسبة توافق مع بنود الإدارة البيئية متساوية مع محمية دبين، ويعد هذا المؤشر نقطة مهمة تعد مرحلة تمهيدية لتكييف نظام الإدارة البيئية وتأهيله لدى المحمية للحصول على شهادة نظم الإدارة البيئية، وكذا الحال بالنسبة لمحمية البتراء التي حققت نسبة ١٥٪.

وعلى الرغم من التوصل إلى بعض الاختلافات بين تلك المحميات الطبيعية من حيث طبيعة المنتج السياحي، أو درجة مرونة الطلب، أو طبيعة المؤهلات والاختصاصات التي يملكها الكادر الوظيفي فإن التقارب متحقق ميدانياً من خلال النظم الإدارية والمالية المعتمدة.

٣. كشفت نتائج اختبار T فشل المحميات (العقبة المائية والموجب والشومري) ، من تحقيق أي توافق مع البنود العشرين للإدارة البيئية.

٤. عدم وجود مرجعية علمية واضحة لدى القائمين على إدارة المحميات الطبيعية لأسس الإدارة البيئية السليمة الواجب إتباعها في إدارة وتطوير المحميات الطبيعية سياحياً.

ثانياً- التوصيات:

بغية استكمال ضرورات الدراسة الميدانية، يتناول هذا المحور عدداً من التوصيات والمقترحات اعتماداً على نتائج التحليلات الإحصائية، وباتجاهات متعددة منها ما يساعد إدارات المحميات الطبيعية المبحوثة في التوافق مع مستوى أداء بيئي سياحي مناسب، ومنها ما يرتبط بالدور المطلوب من الجهات القائمة على إدارة المواقع السياحية عن إقرار خطط التنمية السياحية، وثالثة ترتبط بجهات ذات علاقة بالإدارة البيئية، والجهات المساندة **وعلى وفق الآتي**:

١. يوصي الباحثان إدارة المحميات الطبيعية موضوع الدراسة بأخذ موضوع شهادة ISO 14001 بجدية، على أن لا تكون الجهود والإجراءات مجرد رد فعل لتوجيهات عليا من قبل الوزارة أو الهيئات ذات العلاقة، فالاقتناع الكامل بها مطلوب من جميع العاملين فيها، وبخاصة إذا علمنا أن من بين مؤشرات تقويم الأداء السياحي المحافظة على البيئة، وتحسين استدامتها.

٢. تأسيساً على ذلك يوصي الباحثان إدارات المحميات الطبيعية المبحوثة جميعاً بضرورة السعي نحو الإسراع في إقامة المتطلبات والبنود الخاصة بشهادة ISO 14001.

٣. يتقدم عامل المنافسة الخارجية العوامل المساهمة في تطوير نظم العمل في المحمية الطبيعية، والتي سيتحقق عندها الأثر التتابعي لشهادة ISO، حيث يحفز الدخول إلى الأسواق الدولية بوساطتها العديد من المحميات نحو تطوير أنظمتها بعدما أصبحت وجهاً لوجه أمام المحميات الطبيعية المنافسة، وهذا الرأي يلغي الآراء الخاصة بعدم أهمية الشهادة، أو ما تتهم به طرق الحصول عليها في كونها قد تخلو من الحياد والأمانة، لأن المحمية الطبيعية تكون أمام تحدي كبير تجاه المنافسين العاملين في السوق نفسها، كما يتحقق الأثر التتابعي التطويري للشهادة من خلال تشديد الإجراءات المرتبطة بإدارة نظم الإدارة البيئية، خوفاً من سحب الشهادة في إطار تدقيق ما بعد الشهادة، فضلاً عن تكرار الإجراءات الخاصة بالحصول على الشهادة بعد مرور ٣ سنوات.

٤. **التوصيات الخاصة بالجهات ذات العلاقة بالإدارة البيئية وإدارة النوعية**:

أ. تأهيل جهة خاصة في الأردن للإشراف على تفويض بمنح الشهادة بإحدى مواصفات السلسلة ISO 14000 وقبلها السلسلة ISO 9000، ليس فقط في المحميات الطبيعية، وإنما يشمل هذا مختلف المواقع والمنشآت السياحية والفندقية في المملكة.

ب. إصدار المواصفات والمقاييس الخاصة بإدارة وتطوير مواقع السياحة البيئية.

٥. **بالنسبة إلى المحميات الطبيعية**:

أ. ضمان أن كل القضايا البيئية قد حُددت مع صياغة واضحة لمواصفات رقابة فاعلة لمنع وتقليل التأثيرات البيئية السلبية المحتملة.

ب. تعريف العاملين في المحميات الطبيعية، وقبل ذلك شحذ همم ودعم الإدارات العليا فيها نحو طرائق أداء الأنشطة المؤثرة في البيئة، مع جعل هذه المسالة (المسالة الأولى) في تفكير هؤلاء.

ت. يجب أن تقدم المحميات الطبيعية دليلاً بارزاً على التحسينات البيئية التي ساهمت فيها بشكل مباشر أو غير مباشر.

٦. **بالنسبة إلى الجهات الأخرى**:

أ. تصميم وتنفيذ حملة إعلامية شاملة ومستمرة تعتمد كل وسائل الاتصال (انترنت، ملصقات، راديو، تلفاز، ندوات، مقالات) ، من أجل حشد الرأي العام نحو ضرورة حماية البيئة على مستوى الفرد والجماعة.

ب. الحيلولة دون تشتت المسؤولية القضائية على قضايا البيئة، مع تخويل الجهة القائمة بذلك جميع الصلاحيات والسلطات التي تمكنها من التخلي عن الإجراءات العلاجية باتجاه إجراءات وقائية فاعلة.

ت. التأكيد على توسيع دور المؤسسات الإعلامية سواء الحكومية منها وغير الحكومية في عمليات بناء الوعي البيئي مؤسسياً وجماهيرياً، وعلى الأصعدة والمجالات كافة.

ث. التعاون والتنسيق بين الوزارات والدوائر ذات الاختصاص في التعرف على المخاطر البيئية التي تواجه المواقع السياحية ومصادرها من أجل السيطرة عليها.

ومن الجدير بالذكر أن نجاح الإجراءات سابقة الذكر لا يتم إلا في إطار:

- التنسيق المباشر بين مختلف أطراف صناعة السياحة في الأردن.
- التنسيق بين الإدارة البيئية وإدارة النوعية على مستوى المحمية الطبيعية والأجهزة ذات الاهتمام المشترك.

وبذلك تتوافر فرصة كبيرة للمحميات الطبيعية في الأردن لمواكبة الزمن وتحقيق السبق من خلال العمل على تحقيق وإقامة نظامين الأول لإدارة النوعية والثاني لإدارة البيئة السياحية بوصفه عاملاً تنافسياً مهماً وحيوياً في ترويج البرامج السياحية في الأسواق الدولية.

المصادر والمراجع:

1. *Carman JM. 2007. Continuous Quality Improvement As A Survival Strategy: The Southern Pacific Experience Californa Mgmt. Review,Vol. XXVII, No. 12,*
2. *Dixon Jim2005. Environment: ISO/ TC 207 Spreads the News, ISO Bulletin, Oct. 2005. Elmuti D, Kathawala Y. 2008. An Investigation Into The Effects Of ISO9000 On Participant's Attitudes & Job Performance Production & Inventory Mgmt. Jour., Second Quarter,.*
3. *Enger, F. H. "ISO 9000 & ISO 14000, Compatibility Challenges & Hurdles" ISO Bulletin, August, 2006.*
4. *Feigenbaum, A. V. , Quality & Business Growth Today, Quality Progress, Nov. 2003.*
5. *Goldsack, Barbara "Going global with ISO 14001", Review, December, 2008.*
6. *Mike, Ferry "Quality Assurance" Information Mgmt. Jour., Vol. 6, Iss. 2, Winter 2007.*
7. *Robert Wilson, Integrating ISO 14000 & ISO 9000 into one system, Pollution Engineering, June, 2008.*
8. *Sacks, Ignacy "The Right to Sustainable Development" Label, France, April, 2000.*
9. *Sierra. Enrique, The new ISO 14000 Series: What Exporters Should Know, International Trade Forum, 3, 1996.*

مدى توافر مقومات العمل المصرفي الإلكتروني في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها

د. سناء مسودة*

* أستاذ مساعد في المحاسبة/ جامعة جدارا/ الأردن.

ملخص:

يتناول هذا البحث دور المصارف الأردنية في تعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها، ومدى توافر مقومات العمل المصرفي الإلكتروني في المصارف الأردنية لتتمكن من القيام بدورها المنشود في تعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها، ومنها التشريعات القانونية، ووسائل الحماية والأمان، والتكنولوجيا الحديثة، والكوادر البشرية المؤهلة، والوعي والثقافة المجتمعية لدى عملاء المصارف الأردنية، والشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية.

تكون مجتمع الدراسة من المصارف الأردنية كافة وعددها ١٨ مصرفاً أردنياً، رفضت ٣ مصارف منها المشاركة في تعبئة الاستبانة، ووزعت استبانة الدراسة على المديرين، أو من ينوب عنهم، وأصحاب الخبرات والباع الطويل في عمليات الصيرفة الإلكترونية.

توصلت الباحثة إلى نتائج عدة كان أهمها: تؤدي المصارف الأردنية دوراً في تعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية، وبنسبة موافقة بلغت ٧٢٪، وتتوافر التشريعات القانونية، ووسائل الحماية والأمان، والتكنولوجيا، والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها، وبنسبة موافقة بلغت ٧٦٪، ٨٣٪، ٨٤٪، ٨٧٪ على التوالي، تبين عدم توافر الثقافة المجتمعية لدى عملاء المصارف الأردنية، وعدم توافر الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها، وبنسبة موافقة بلغت ٥٠٪، ٤٥٪، على التوالي.

وفي الختام خُلصت الباحثة إلى عدد من التوصيات التي تعزز دور المصارف الأردنية في تعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية.

Abstract:

This paper examines the role of Jordanian banks in enhancing and developing E- Commerce. Besides, it deals with the availability of E- banking operations requirements in Jordanian banks to play their intended role in enhancing and developing E- commerce. On top of these are legal legislation, means of security and protection, modern technology, qualified human resources, public awareness and culture among Jordanian banks Clients, in addition to partnership and integration in electronic banking operations.

The sample of the study covers 18 Jordanian banks, three of which refused to be included. A questionnaire the study was distributed among bank managers and their representatives who have long experience in the operations of E- banking.

The researcher has come up with numerous results. The most significant ones run as follows. First: the items: Jordanian banks play an important role in enhancing and developing E- Commerce had the percentage of 72%. Legal legislation, means of security and protection, technology, and qualified human resources to enhance and develop electronic commerce, had percentages of 76%, 83%, 84%, 87%, respectively. Next came the item that there is no public awareness and culture among Jordanian bank clients. Furthermore, the absence of partnership and integration for E- banking operations to enhance and develop of E- commerce were reported with a percentage of 50%, 45%, respectively.

At the end of the study, the researcher gave many recommendations in order to enhance and develop E- commerce.

مقدمة:

مع دخولنا عصر العولمة، حيث تخطت الخدمات في مختلف القطاعات حدود المناطق والأوطان والأقاليم، أضحى من الواجب على المصارف الأردنية دراسة تطور الثقافة التكنولوجية الموجودة عند زبائنها، وتفهم مدى قبول هؤلاء للخدمات الإلكترونية، لتبني استراتيجيات التطوير في التكنولوجيا والأنظمة المعلوماتية لتواكب هذا التطور، وبالتالي القدرة على المنافسة، وخاصة في ظل التجارة الإلكترونية، التي أصبحت أداة واضحة لعولمة التجارة التي تكمن قدرتها بالنمط المتسارع الذي بدأ ينتشر فيه، بفضل طبيعة الوسائل المادية والبرمجية التي تجعل تعدد الترابط، والتراسل ما بين الأطراف عبر الإنترنت أمرًا سهلا.

والمصارف هي قطاعٌ مستهلك ومطور لخدمات الاتصالات والمعلومات، لذا فهي جزء أساسي من سوق المعلومات التي تحتاج إلى جملة من المقومات لنجاح دورها في تعزيز عمليات التجارة الإلكترونية وتطويرها، والتي تتمثل في توفير البنية القانونية والتشريعية، وتوافر الخبرات والكفاءات البشرية، وخاصة أولئك العاملين في حقول تقنية المعلومات والإنترنت والتجارة الإلكترونية، إضافة إلى أمن المعلومات وحماية الكمبيوترات والبرامج من جرائم المعلوماتية، والتلاعب في البيانات والبرامج وسواها، إضافة إلى جوانب التكنولوجيا من انتشار استخدام الإنترنت في البلدان العربية، وقدرة المصارف العربية بشكل عام على منافسة المصارف الأجنبية، التي اعتمدت تكنولوجيا المعلومات وصيرفة الإنترنت، ومحافظها التي تمتاز بتقنيات عالية تجعل من تكلفتها منخفضة عن تكلفة الفروع التي تنشئها المصارف المحلية، وأخيراً تقبل المجتمعات وعملاء المصرف للثورة الإلكترونية الجديدة، واستيعاب مردودها المنشود.

لذلك كله يمكن القول إن الاقتصاد الجديد بات موجةً لا يمكن إيقافها، والتعاطي معه قد أصبح خياراً حاسماً لتجنب التهميش الاقتصادي والمصرفي لدولنا ومؤسساتنا المالية. من هنا تأتي أهمية التعاطي العربي الإيجابي مع ثورة العمل الإلكتروني للاستفادة من فوائدها، شريطة أن يكون منضبطاً ومدروساً من أجل تجنب سلبياتها، وإذا استطاع الجهاز المصرفي العربي أن يقود عملية التطوير التكنولوجي في الدول العربية، فإن المزايا التي تحدثها عملية التطوير التكنولوجي هي المرحلة التي تجعل المنتجات العربية قادرة على المنافسة داخليا وعالمياً. وبالتالي زيادة قدرة الدول العربية من التحول من دول مستوردة للمنتوجات إلى دول مصدرة لها.

مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة هذه الدراسة في البحث عن الدور الذي تؤديه المصارف الأردنية في تطور التجارة الإلكترونية وتقدمها، ومدى توافر مقومات العمل المصرفي الإلكتروني في المصارف الأردنية، لتستطيع القيام بدورها كشريك إستراتيجي في نظام التجارة الإلكترونية الجديد، ومجابهة متطلبات التجارة الإلكترونية، والصمود أمام المصارف الأجنبية الضخمة.

لذا جاءت الدراسة للإجابة على أهم التساؤلات الآتية:

- **هل تؤدي المصارف الأردنية الدور المطلوب منها لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية؟**
- **هل تتوافر مقومات العمل المصرفي الإلكتروني في المصارف الأردنية، لتتمكن من القيام بدورها المنشود في تعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها؟**

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من النقاط الهامة الآتية:

- وجود حاجة ماسة للمصارف الأردنية لتفرض نفسها في عالم المعلوماتية ولتأخذ دورها كشريك في نظام التجارة الإلكترونية الجديد.
- تطوير السوق المصرفي والمالي وتعزيز دوره في تشجيع التجارة الإلكترونية وتطويرها من خلال توفير البيئة الاستثمارية الملائمة.
- اتخاذ كل الإجراءات اللازمة التي تكفل توظيف التقنيات التكنولوجية والإلكترونية الجديدة لزيادة آفاق النمو والربحية لمؤسساتنا المصرفية والمالية والاستثمارية، وتعزيز قدرتها التنافسية في تشجيع انتشار التجارة الإلكترونية.
- الوصول في ظل انفتاح الأسواق العالمية وإزالة مختلف أنواع الحواجز، إلى أهم المقومات الأساسية التي تتصف بالشمولية وتراعي خصائص التقنيات الحديثة للتواصل مع العالم، وعدم التهميش الاقتصادي والمالي لدولنا العربية النامية التي يعدُّ الأردن واحداً منها.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الهامة الآتية:

♦ دراسة الدور الذي تؤديه المصارف الأردنية في عالم المعلوماتية الجديد كشريك استراتيجي وطرف ثالث موثوق فيه، في تشجيع عمليات التجارة الإلكترونية وتطويرها.

♦ دراسة مقومات العمل المصرفي الإلكتروني الواجب توافرها في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها للاهتمام بها من قبل الجهات المعنية، ووضعها في سلم أولوياتها.

♦ دراسة مدى توافر مقومات العمل المصرفي الإلكتروني، لتتمكن المصارف الأردنية من تقديم دورها كشريك استراتيجي في تعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية بين الأفراد والمؤسسات، لما يتوقع لها من تحقيق مزايا معنوية وغير معنوية عدة، وتجنب التهميش الاقتصادي لمصارفنا ومؤسساتنا التجارية.

♦ دراسة العناصر والمفردات المكونة لكل من مقومات العمل المصرفي الإلكتروني لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية، واستنباط درجة أهمية كل منها.

فرضيات الدراسة:

جاءت هذه الدراسة لاختبار الفرضيات المهمة الآتية:

١. تؤدي المصارف الأردنية دوراً مهماً في تعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية.

٢. تتوافر مقومات العمل المصرفي الإلكتروني في المصارف الأردنية لتأدية الدور المطلوب منها في تعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية.

ينبثق من الفرضية الرئيسية السابقة مجموعة من الفرضيات الفرعية أهمها:

♦ تتوافر التشريعات القانونية للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية.

♦ تتوافر وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية.

♦ تتوافر التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية.

♦ تتوافر الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية.

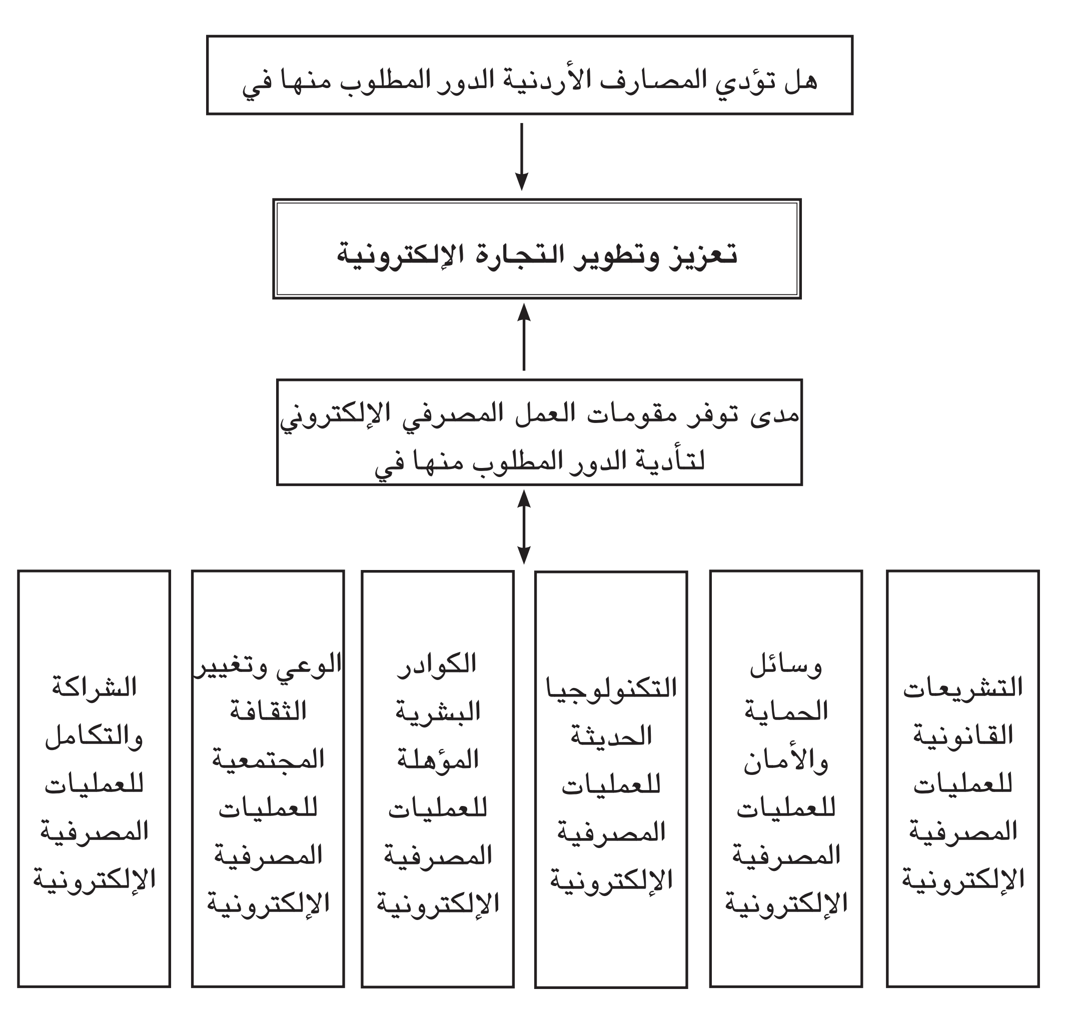
♦ يتوافر الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الإلكترونية لدى عملاء المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية.

♦ تتوافر الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية.

ويمكن توضيح مشكلة الدراسة السابقة بالشكل (١) :

شكل (١)

مقومات العمل المصرفي الإلكتروني لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية



الإطار النظري:

تعتمد التجارة الإلكترونية على وجهين رئيسيين من وجوه التكنولوجيا هما: تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وقد أفرزتا ضمن اندماجهما البنية التحتية – الإنترنت. ويطلق مصطلح التجارة الإلكترونية على «مجمل الخدمات التجارية التي تتعامل معها المجموعات (الدولة، والشركات، والأفراد) ، المعتمدة على المعالجة الإلكترونية للبيانات (النصوص والصوت والصورة) ، ويتضمن التعريف تأثيرات التبادل الإلكتروني للمعلومات التجارية على المؤسسات، والعمليات التي تحكم الفعاليات التجارية» (سفر، ٢٠٠٦، ص ٥١) .

فالتجارة الإلكترونية أداة واضحة لعولمة التجارة، وتوفير وسائل اقتصادية كفؤة للتعامل مع الأسواق البعيدة بما يتيح الفرص للمنتجين لزيادة حجم أعمالهم من خلال الطرق الجديدة للإنتاج والتوزيع، كما يتيح أيضا بدائل للمستهلكين للتعامل مع المنتجين.

يمكن للتجارة الإلكترونية أن تتم ما بين أطراف أساسية ثلاثة هي:

- ♦ مجموعات الأعمال والتي تضم الشركات والمؤسسات الخاصة بكل أحجامها
- ♦ الدولة أو القطاع العام بكل مؤسساته
- ♦ الأفراد

«وتعد مجموعة الأعمال أكثر الأطراف تعاملاً بالتجارة الإلكترونية في الوقت الحاضر، أما التعامل ما بين إدارات الدولة ومجموعات الأعمال فآخذ في النمو، والمتوقع أن هذا النمو سيتزايد في المستقبل ليشمل تعامل الأفراد بشكل أوسع مما هو عليه الآن.» (سفر، ٢٠٠٦، ص ٥٢) ، ويعود الاهتمام بالتجارة الإلكترونية خلال السنوات الماضية إلى ما حصل من تطور في أساليب استخدام الإنترنت، إضافة إلى ظهور وسائل تكنولوجية لرفع الاتصالات منها الكابلات الضوئية والبدالات الرقمية والأقمار الصناعية.

ونظراً لحداثة موضوع التجارة الإلكترونية نسبياً، ولأن التشريعات الخاصة بها لم تعتمد بعد في بلدان كثيرة، فإن القانون النموذجي الذي أعدته الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي (الأونسيترال) يجوز أخذه كأحد الأمثلة الناجحة على التعاون الدولي في وضع إطار قانوني مشترك يحكم العمليات التجارية الإلكترونية والعمليات المصرفية المرتبطة بها. وفي الإطار نفسه يجب أن تذكر المجهودات التي تقوم بها منظمة التجارة الدولية، والتي أعدت خطوات عديدة من أجل إنشاء قاعدة بيانات لمصطلحات التجارة

والعمليات المصرفية الإلكترونية، وهذه البيانات يمكن الاستفادة منها، وبالتالي إدراجها في العقود التجارية المستخدمة في التجارة الإلكترونية.

ولا ريب في أن تزايد هذا النوع من التجارة الإلكترونية أدى إلى زيادة الحاجة إلى السوق المصرفية الإلكترونية، حيث إنه لا حياة للأسواق الإلكترونية بدون الخدمات المصرفية الإلكترونية، ولا مستقبل للمصارف التي لا تسعى حثيثاً إلى الدخول إلى مركز العمليات في قلب الأسواق الإلكترونية، حيث تلتقي أطراف البيع والشراء، مباشرة، وسط سوق الإلكترونية مركزية متكاملة، توفر الخدمات الإلكترونية المطلوبة لإتمام الصفقة في مراحلها الثلاث:

- ما قبل الصفقة، وهي مرحلة دخول الأسواق الإلكترونية من خلال عملية البحث والتعرف والالتقاء.
- إنجاز الصفقة، من خلال الاتفاق على شروط إتمامها.
- ما بعد الصفقة والمتعلقة بالعمليات الإدارية المتممة كعمليات الدفع والشحن.

ويمكن تعريف عمليات الصيرفة الإلكترونية «بأنها تلك العمليات التي تقوم على الركائز الإلكترونية وتوظيف التطورات الحديثة كافة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان» (الشمري، وأخرون، ٢٠٠٨، ص ٢٨)، ويتفق هذا التعريف مع آراء العديد من الخبراء المصرفيين، إذ يعرفها (Chua, 2003, p 124) على أنها تلك العمليات المصرفية التي تركز في تقديم خدمات المصارف المنزلية (Home Banking) ، وخدمات المصارف الهاتفية (Phone Banking) ، وخدمات بنوك الإنترنت (Internet Banking) ، والخدمات المالية الذاتية (Self Service Banking)، وغيرها من الركائز الإلكترونية المعروفة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال. وعرف (West, 2001, p 64) العمليات المصرفية الإلكترونية تعريفاً محدداً بأنها: «النظام الذي يتيح للعميل الوصول إلى حساباته أو الحصول على الخدمة المصرفية من خلال شبكة معلومات مرتبطة بجهاز كمبيوتر العميل أو وسيلة أخرى».

وفي ظل تعاظم اعتماد الأعمال والأنشطة المصرفية على العمليات المصرفية الإلكترونية، ومع شيوع كل من مصطلح أو بروتوكولات الإنترنت في كل شيء ومصطلح التقارب في ما بين وسائل الاتصال الحديثة، تتكون عناصر النشاط الإلكتروني مستقبلاً، أو ما يعرف بالجيل الثالث للهواتف النقالة، الذي يعتمد، أصلاً، على بنية الإنترنت في تقديمه سلة الخدمات والتطبيقات، التي دأبت هذه الشبكة على توفيرها، عبر أجهزة الكمبيوتر والأجهزة الثابتة الأخرى، بحيث إن استخدام الهواتف الخلوية في إنجاز الأعمال المصرفية

ينبئ بطغيان لغة الصيرفة الإلكترونية على أوسع مساحة من تعاملات المصارف مع زبائنها على الصعيدين المحلي والخارجي، على اعتبار أن التجارة لامست، في كثير من أوجهها، تجارة إلكترونية، مما يتطلب الإسراع في إحداث أطر تنظيمية للصيرفة الإلكترونية تُكرَّس من خلال سن قواعد قانونية وتنظيمية جديدة تستجيب للمستجدات المتزايدة يوماً بعد يوم، وإيجاد قواعد تقنية ضامنة لسلامة العمل المصرفي الإلكتروني، ولا سيما الناحية السرية والخصوصية، وإبقاء القرصنة الإلكترونية بعيدة عنه.

وتجدر الإشارة إلى وجود قنوات الكترونية متنوعة تقدم من خلالها الخدمات المصرفية الإلكترونية، ومن أهم هذه القنوات: آلة الصراف الآلي، ونقاط البيع الإلكترونية، والصيرفة المنزلية، والصيرفة المحمولة، والصيرفة الهاتفية، والتلفزيون الرقمي، وبنوك الإنترنت، وتعد بنوك الإنترنت الأعم والأشمل والأيسر، والأكثر أهمية في مجال توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية، وذلك بفضل اتساع شبكة الإنترنت، والزيادة اليومية لعدد مستخدميها، **ويمكن تمييز بنوك الإنترنت إلى قسمين رئيسين**:

- **القسم الأول**: وهو ما يتعلق بأداء الخدمات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت دولية، من خلال ربط المصارف لحواسيبها على الشبكة الدولية، فيتمكن العميل من أي مكان، وفي أي وقت من الدخول على هذه الشبكة، ثم من خلال رقم سري شخصي يمكنه الدخول إلى حاسب المصرف لتنفيذ تعليماته المصرفية، وفقاً للقواعد والاشتراطات المسموح بها المحددة.

- **القسم الثاني**: وهو يتعلق بالتجارة الإلكترونية، التي تتم عبر شبكة الإنترنت بين بائع ومشترٍ، وكل من بنكي البائع والمشتري لتسوية المبالغ المطلوبة.

وتقسم السلع الإلكترونية التي يتم تبادلها من خلال التجارة الإلكترونية إلى نوعين هما: (الشمري، وأخرون، ٢٠٠٨، ص ٣٣).

- المنتجات التي يُتعامل بها إلكترونياً وفق المراحل الثلاث للمعاملة الإلكترونية، وهي الدعاية وجمع المعلومات، والشراء والدفع الإلكتروني، وتسليم السلعة التي تكون غير ملموسة (سلع افتراضية) ، وتشمل خمس مجموعات رئيسة أهمها: سلع التسلية مثل: الألعاب والأفلام، وخدمات النقل والسفر مثل: حجز تذاكر الطيران وغيرها، والصحف والمجلات الإلكترونية، والخدمات المالية، وخدمة البريد الإلكتروني.

- السلع والخدمات التجارية التي لا يمكن تسليمها إلكترونياً بسبب عدم إمكانية تحويلها إلى ملفات أو معلومات أو بيانات رقمية.

وفي حالة التسوق الإلكتروني تُسدَّد من خلال ثلاث وسائل هي: (الشمري، وأخرون، ٢٠٠٨، ص ٣٤)

- الدفع النقدي الإلكتروني من خلال استخدام النقود الإلكترونية.
- الشيكات الإلكترونية، وهي تحرر باستخدام الكمبيوتر، وتأخذ مسار الشيك الورقي.
- البطاقات الذكية التي تتيح للعملاء شحن بطاقاتهم بقيم نقدية، تخصم من حساباتهم الجارية، وتستخدم على ماكينات نقاط البيع في المشاريع التجارية، أو خلال التسوق الإلكتروني.

ومن أهم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة:

دراسة **(Abushanab, et al, 2010)** بعنوان: " Internet Banking and Customer's Acceptance in Jordan: The Unified model's Perspective". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مدى قبول تطبيق تكنولوجيا بنوك الإنترنت في الأردن، من وجهة نظر زبائن ثلاثة بنوك أردنية (البنك العربي، وبنك الإسكان، والبنك الإسلامي الأردني)، حيث وُزعت استبانة على عينة من الزبائن خلال فترة أسبوعين متتاليين، ولقد وُزعت ٩٤٠ استبانة استبعد منها ٦٢ استبانة لعدم استكمال الإجابات عليها، وتوصلت الدراسة إلى أن أهم العوامل التي تعزز قبول استخدام بنوك الإنترنت تعود إلى: فعالية الأداء المتوقع من استخدام بنوك الإنترنت، والتأثيرات الاجتماعية من وعي وثقافة اجتماعية، والكفاءة الشخصية من مهارات ومعرفة في استخدام بنوك الإنترنت، والثقة المتوقعة في أنظمة الحماية والأمان وحماية الخصوصية عند استخدام الإنترنت، والنية والقصد السلوكي في تعلم استخدام بنوك الإنترنت.

دراسة **(Abu Alegah and Al- rfou, 2010)** بعنوان: "The Effect of Using E-Commerce on Customers Services Case Study Jordanian Electricity Distribution Companies" هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف أثر استخدام التجارة الإلكترونية على الخدمات المقدمة لزبائن شركات الكهرباء الأردنية، حيث اعتبرت الدراسة الكهرباء سلعة يمكن أن تُباع عبر الإنترنت واستلام قيمة فواتير الكهرباء من خلال وسائل الدفع الإلكتروني، ومنها بطاقة الائتمان.

احتوى مجتمع الدراسة على مديري شركات الكهرباء الأردنية، حيث وُزعت ٢٠٥ استبانة واُسترجعت ١٦٠ استبانة، وبنسبة استجابة بلغت ٨٠٪ من الاستبانات الموزعة.

توصلت الدراسة إلى أن هناك ضعفاً في استخدام التجارة الإلكترونية في خدمة زبائن شركات الكهرباء الأردنية، وأن ندرة المعلومات في مجال تكنولوجيا المعلومات، والقصور في البنية التحتية الضرورية لممارسة التجارة الإلكترونية من موارد بشرية كفؤة، وأجهزة وبرامج حاسوبية متطورة وغيرها، وفقدان الدعم من قبل القطاعات الأخرى ومنها القطاع المصرفي، كانت من أهم المعوقات الأساسية التي تعوق شركات الكهرباء الأردنية من ممارسة التجارة الإلكترونية.

دراسة **(Uppal, 2008)** بعنوان: "Customer Perception of E- Banking Services of Indian Banks" قامت بتحليل نوعية الخدمات المقدمة عبر المصارف الإلكترونية في الهند، وذلك من خلال توزيع استبانة على عملاء المصارف الإلكترونية، وتوصلت الدراسة إلى أن معظم عملاء المصارف الإلكترونية، راضون عن القنوات والخدمات المتنوعة المقدمة من قبل المصارف الإلكترونية، وأن السبب الرئيسي لعدم انتشار هذه الخدمات يعود إلى عدم إدراك العملاء لهذه الخدمات المقدمة.

وبينت الدراسة أن العملاء الذين يتمتعون بالدخل المرتفع، ومستوى تعليمي مرتفع، ومستوى وظيفي مرموق، ورجال الأعمال الذين يستخدمون قنوات توزيع الموردين أكثر إدراكا واستخدمًا لخدمات بنوك الإنترنت.

دراسة **(Jahangir and Begum, 2007)** بعنوان: " Effect of Perceived Usefu-ness, Ease of Use, Security and Privacy on Customer Attitude and Adapta-tion in the Context of E- Banking". هدفت إلى وضع إطار مفاهيمي عن أثر، ومنافع وسهولة وأمان وخصوصية تبني استخدام العمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الإلكترونية في بنغلادش، ولقد وُزعت ٢٢٧ استبانة على ٢٢٧ عميلاً من عملاء المصارف التجارية الخاصة، وتوصلت الدراسة إلى أن العوامل التي تمت دراستها في الإطار المفاهيمي المقترح لها علاقة إيجابية في تبني العملاء استخدام العمليات المصرفية الإلكترونية.

دراسة (**حجازي**، ٢٠٠٧) بعنوان: «تقويم مدى استعداد المصارف الأردنية لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية» تم تقويم مستوى جاهزية المصارف التجارية الأردنية لتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية بناءً على أربعة محاور رئيسية هي: مديرو المصرف، تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في المصرف، ومستوى الجاهزية الإلكترونية للدولة، وتلخصت أهم نتائج الدراسة في أن الخدمات المصرفية الإلكترونية في مراحلها الأولية في الأردن، حتى الآن لا يوجد أي بنك في الأردن يقوم بتقديم جميع أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية للعملاء.

إن المديرين في المصارف مدركون إلى حد ما القيمة الإستراتيجية والعملية للخدمات المصرفية الإلكترونية كقنوات فعالة، لكن من ناحية أخرى لديهم مخاوف عدة من تنفيذ هذه الخدمات الإلكترونية بنجاح وأمان.

إن سهولة استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية والفائدة المحققة من استعمالها هما العاملان الأهم لدى العملاء في استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية، ولقد قيمت جميع أبعاد البنية التحتية في المصارف في هذه الدراسة بأنها عالية، باستثناء جاهزية موظفي دائرة تكنولوجيا المعلومات فقد قيمت جاهزيتهم بدرجة متوسطة.

دراسة **(Shah, 2006)** بعنوان: "Organizational Critical Success Factors in Adoption of E- Banking at the Woolwich"، طبقت هذه الدراسة على بنك (Woolwich) في بريطانيا، والذي نجح في تطبيق العمل المصرفي الإلكتروني من خلال الإنترنت، وبحثت في أهم العوامل الحرجة التي ساعدت في تحقيق هذا النجاح.

خلصت الدراسة إلى أن المصرف يحتاج إلى إجراء تغيرات مهمة في الإدارة كعنصر أساسي من عناصر استراتيجيتة، وذلك من أجل وجود إدارة قادرة على تنفيذ تغيرات تنظيمية لتطبيق القنوات الإلكترونية، ومن هذه التغيرات إعادة هندسة عمليات المصرف، والتي تمكنه من تسريع تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية بكفاءة وفعالية.

دراسة (**محسن، ٢٠٠٥**) بعنوان: «التجارة الإلكترونية: متطلباتها واستراتيجية تنميتها مع الإشارة لمصر» تناولت هذه الدراسة معالم التجارة الإلكترونية على المستوى العالمي والمقارنات الدولية حول مدى توافر استراتيجيات عامة لتنمية التجارة الإلكترونية، ودرجة توافر المتطلبات العامة لممارستها، وتحليل وضع التجارة الإلكترونية في مصر وأهم الجهود الحكومية لتنشيطها وتطويرها، ثم تحليل أهم أسباب ضعفها والمعوقات التي تواجه نموها.

توصلت الدراسة إلى أن تنمية التجارة الإلكترونية يترتب عليها تطوير الأداء الإداري والتنظيمي للمنشآت في مختلف القطاعات وتوثيق العلاقات التشابكية بين مختلف القطاعات، وأن صياغة إستراتيجية تنمية التجارة الإلكترونية وتنفيذها في مصر يتطلب مشاركة الجهود وتنسيقها بين مختلف الجهود ذات العلاقة بما فيها الحكومة ومنشآت الأعمال وشركات الاتصالات والمعلومات والمصارف التجارية، كما يستلزم التعاون مع الدول المتقدمة والمنظمات الدولية المعنية.

دراسة (**سالم، وعواد، ٢٠٠٥**) بعنوان: «المنافع المدركة لتبني تطبيقات التجارة الإلكترونية في الشركات الأردنية» سعت هذه الدراسة إلى دراسة مستوى تبني الشركات

الأردنية لتطبيقات التجارة الإلكترونية والمنافع المدركة من تبنيها، وقُسمت هذه المنافع إلى منافع وظيفية وهي المنافع المباشرة والاجتماعية، ومنافع إستراتيجية وهي المنافع غير المباشرة والمنافع التنافسية.

أشارت نتائج الدراسة إلى انخفاض مستوى إدراك الشركات الأردنية للمنافع والفرص التي توفرها تطبيقات التجارة الإلكترونية بشكل عام، حيث كانت المنافع المباشرة والاجتماعية (المنافع الوظيفية) هي الأكثر إدراكا، بينما لم تُدرك المنافع غير المباشر والتنافسية (المنافع الإستراتيجية) . ولعل ذلك يفسر انخفاض مستوى إدراك الشركات للمنافع المختلفة التي توفرها تطبيقات التجارة الإلكترونية. وتوصي الدراسة بأن تُزاد مستوى الإدراك للمنافع المحتملة للتجارة الإلكترونية من خلال بناء الثقافة الإلكترونية في المجتمع الأردني، وإيجاد جيل من الخريجين المؤهلين في مجال تكنولوجيا المعلومات، وإتاحة المعلومات المتعلقة بالتجارة الإلكترونية لكل من يحتاجها، وأخيراً مواكبة التطورات في مجال التطبيقات المستقبلية للتجارة الإلكترونية.

دراسة (**سهاونة، ٢٠٠٢**) بعنوان: «التجارة الإلكترونية: التجربة الأردنية» تناولت هذه الدراسة التجربة الأردنية في التجارة الإلكترونية من حيث البنية التحتية، والمشاكل التي تواجه الشركات في تطبيق التجارة الإلكترونية، وركزت على الشركات التي تمتلك مواقع إلكترونية، كما قامت باستعراض موجز لوضع التجارة الإلكترونية في دول مثل: لبنان ومصر والإمارات، وهي الدول التي تدخل في دراسات اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي أسيا (ESCWA) . وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق التجارة الإلكترونية في الأردن تواجه مجموعة من التحديات والصعوبات مثلها مثل باقي الدول في المنطقة من حيث التشريعات القانونية، وخصوصية المعلومات والثقة وضعف الوعي العام بمواضيع التجارة الإلكترونية، وأن هناك حاجة لمزيد من التنسيق بين القطاعات المختلفة لتشجيع استخدام التجارة الإلكترونية في المملكة. وانتهى الباحث إلى مجموعة من التوصيات كان من أبرزها ضرورة تكثيف دور الحكومة والقطاع العام في تطوير التجارة الإلكترونية.

منهجية الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، فقد اعتمدت الدراسة على المصادر الثانوية لتشمل مسحاً للدراسات النظرية السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والمصادر الأولية، التي شملت تصميم استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة بهدف تجميع البيانات المطلوبة، لاختبار فرضيات الدراسة.

مجتمع الدراسة وعيّنتها:

يتكون مجتمع الدراسة من المصارف العاملة في الأردن كافة (المراكز الرئيسية في مدينة عمان) ، وعددها ٢٣ بنكاً أردنياً وغير أردني، كما وردت في التقرير السنوي للبنك المركزي لعام ٢٠٠٩، واستثنيت المصارف العاملة في الأردن وغير الأردنية وعددها ٥ مصارف، ورفضت ٣ مصارف أردنية المشاركة في تعبئة الاستبانة بسبب سياسة المصرف التي تمنع المشاركة، كما أفاد موظفو المصرف عند زيارتها، وبالتالي لم تدخل ضمن عينة الدراسة، وكما هو موضح في ملحق (١) في الدراسة الذي يظهر أسماء المصارف الأردنية المشاركة في تعبئة الاستبانة، والبالغ عددها ١٥ بنكاً.

وُزعت ١٠ استبانات على كل مصرف من مصارف العينة، بحيث تم تأكيد قيام المديرين أو من ينوب عنهم وأصحاب الخبرات والباع الطويل في عمليات الصيرفة الإلكترونية بتعبئة هذه الاستبانات، واستطاعت الباحثة استرداد ١١٨ استبانة من الاستبانات الموزعة، وبنسبة استرداد ٧٩٪، واستثني خمس استبانات لقناعة الباحثة بعدم الموضوعية في تعبئتها، أو ترك المجيب العديد من أسئلة الاستبانة بدون إجابة، وعليه فإن الاستبانات الخاضعة للتحليل بلغت ١١٣ استبانة، وبنسبة ٧٥٪ من الاستبانات الموزعة.

صدق أداء الدراسة وثباتها:

تحققت الباحثة من صدق بنود الاستبانة من خلال عرضها على عدد من المحكمين المتخصصين من أعضاء هيئة التدريس في بعض الجامعات الأردنية، وعلى بعض مديري المصارف، وقد عُدِّلت في ضوء مقترحاتهم، ولقياس مدى ثبات الأداة، اُستخدم مقياس كرونباخ ألفا لقياس الاتساق الداخلي لجميع أسئلة الاستبانة، حيث بلغ ٧٩٪، ويعد كافيا لأغراض الدراسة، ويدل على وجود درجة ثبات مرتفعة لأداة الدراسة، بحيث زادت قيمة معامل الثبات على ٦٠٪، وهي أقل نسبة مقبولة إحصائياً لاختبار ثبات أداة الدراسة.

أساليب جمع البيانات وتحليلها:

اعتمدت الدراسة على تطوير استبانة خاصة بها، **بحيث تكونت الاستبانة من قسمين رئيسين**: هدف الأول منهما إلى تحديد خصائص عينة الدراسة من حيث العمر والمؤهل العلمي والخبرات العملية للمستجيب، وهدف القسم الثاني منها إلى اختبار فرضيات الدراسة.

فيما يتعلق بالجانب الإحصائي؛ فقد اُستخدمت الأساليب الإحصائية التي تلائم مجال الدراسة، منها الإحصاء الوصفي المتمثل بإيجاد الوسط الحسابي، حيث اُستخدم لبيان درجة الموافقة على أهمية كل بند من بنود الدراسة، وأعطيت رتبة لكل بند وفقاً لتسلسل وسطها الحسابي، كما وضعت النسب المئوية لأعلى إجابة على كل بند من بنود الاستبانة، ومن ثم اُحتسب الوسط الحسابي للمحور كله لمعرفة في أي درجة موافقة يقع على مقياس ليكرت المستخدم، كما اُستخدم الانحراف المعياري لقياس تشتت البيانات عن وسطها الحسابي، وكذلك اُستخدم اختبار T للعينة الواحدة (One sample T test) ، نظراً لتوافر البيانات التي تتناسب مع هذا التحليل الذي استخدمته الباحثة لمعرفة فيما إذا كان هناك فروقات مهمة في آراء عينة الدراسة، بحيث تُحتسب قيمة (T) ، والقيمة المعنوية لكل محور من محاور الدراسة، ومن ثم حُددت المحاور التي وسطها الحسابي أعلى أو أقل من وسط الاختبار، وباختلاف معنوي ذي دلالة إحصائية. إضافة إلى تحديد المحاور التي يقترب وسطها من وسط الاختبار وباختلاف غير معنوي.

ويمكن الاعتماد على قيمة T المحسوبة بحيث تقبل الفرضية البديلة إذا كانت القيمة المحسوبة لـ (T) أكبر من القيمة الجدولية والبالغة (١. ٦٧) عند مستوى معنوية ٥٪، وتقبل الفرضية العدمية إذا كانت القيمة المحسوبة (T) أقل من القيمة الجدولية، والبالغة (١. ٦٧) عند مستوى معنوية ٥٪.

ولقد أعطيت الأوزان من (٥– ١) باعتماد مقياس ليكرت ذي الأبعاد الخمسة، ولقد اعتمدت وسط الاختبار البالغ قيمته ٣ وبنسبة ٦٠٪ (٣/٥) لكل بند من بنود الاستبانة المكونة من مقياس يتكون من خمسة مستويات هي: (١) غير موافق بشدة وبنسبة ٢٠٪، (٢) غير موافق وبنسبة ٤٠٪، (٣) محايد وبنسبة ٦٠٪، (٤) موافق وبنسبة ٨٠٪، (٥) موافق بشدة وبنسبة ١٠٠٪.

تحليل البيانات ونتائج الدراسة:

بعد أن قامت الباحثة بجمع البيانات بواسطة أداة الدراسة، وتحليلها لتحديد الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة، **واختبار فرضيات الدراسة وعرضها على النحو الآتي:**

◄ **أولاً: الخصائص النوعية لعينة الدراسة:**

يظهر الجدول (١) الخصائص النوعية لعينة الدراسة والذي أظهر النتائج الآتية:

الجدول (١)

الخصائص النوعية لعينة الدراسة

	الخصائص النوعية	العدد	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	الدبلوم (كليات المجتمع)	٥	٠,٠٥
	بكالوريوس	٨٥	٠,٧٥
	ماجستير	١٥	٠,١٣
	دكتوراه	٨	٠,٠٧
المجموع		١١٣	٪١٠٠
العمر	٢١- ٣٠ سنة	١٣	٠,١٢
	٣١- ٤٠ سنة	٢٢	٠,١٩
	٤١- ٥٠ سنة	٤٨	٠,٤٢
	٥١- ٦٠ سنة	٢٨	٠,٢٥
	أكثر من ٦٠ سنة	٢	٠,٠٢
المجموع		١١٣	٪١٠٠
الخبرات العملية	أقل من ٦ سنوات	٤	٠,٠٤
	٦- ١٠ سنوات	١٤	٠,١٢
	١١- ١٥ سنة	٤٩	٠,٤٣
	١٦- ٢٠ سنة	٢٤	٠,٢١
	أكثر من ٢٠ سنة	٢٢	٠,٢٠
المجموع		١١٣	٪١٠٠

من دراسة خصائص عينة الدراسة يتضح توافر المعرفة العلمية للعينة، فكان ٩٥٪ من عينة الدراسة من حملة الشهادات العلمية الجامعية، و٥٪ من عينة الدراسة من حملة شهادات كليات المجتمع، وكذلك لوحظ كفاية الخبرات العملية لدى المجيبين، حيث زادت خبرة ٨٤٪ (٠,٤٣+٠.٢١+ ٠,٢٠) من عينة الدراسة عن ١١ إلى ٢٠ عاماً، وهذا مؤشر على تمتع عينة الدراسة بخبرة مرتفعة، يمكن اعتبارها مؤشراً على مصداقية نتائج الدراسة.

◄ **ثانياً: المعلومات الخاصة بأبعاد الدراسة واختبار فرضيات الدراسة:**

فيما يأتي عرض لأهم النتائج التي تم التوصل إليها من تحليل إجابات عينة الدراسة، حيث تم اختبار أهم الفرضيات التالية:

أ. الفرضية الأولى: تؤدي المصارف الأردنية دوراً مهماً في تعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية.

ستُعرض النتائج المتعلقة بأهمية الدور الذي تؤديه المصارف الأردنية في تعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها في الجدول (٢) ، والذي أظهر النتائج الآتية:

الجدول (٢)

دور المصارف الأردنية في تطوير وتشجيع التجارة الإلكترونية

الفقـــــــــرات	وسط الإجابة	الانحراف المعياري	الرتبة	النسبةالمئوية لدرجة الموافقة
تلعب المصارف الأردنية دورا هامًا في تعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية.				
١. تضع المصارف الأردنية الخدمات المصرفية الإلكترونية في متناول يد العملاء وتوفرها طوال اليوم على مدار الساعة.	٤,٦٥	٠,٤٤	الأولى	٩٣٪
٢. تقدم المصارف الأردنية الخدمات المصرفية الإلكترونية للعملاء بتكلفة أقل.	٤,٥٧	٠,٦٨	الثانية	٩١٪
٣. تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية المتنوعة لخدمة عمليات التجارة الإلكترونية، مما يسهم في كسر حاجز المكان وتقصير زمن أداء الخدمة.	٤,٣٦	٠,٣٧	الثالثة	٨٧٪
٤. التوسع القائم في استخدام شبكة الإنترنت، وبالتالي إجراء الخدمات المصرفية عليها وإتاحة الفرص أمام العمل المصرفي للتوسع دونما حدود جغرافية ليصبح ميدانه العالم كله.	٤,٠٥	٠,٥٤	الرابعة	٨١٪
٥. متابعة جميع مستجدات أدوات الصيرفة الإلكترونية، وتبنيها من أجل دعم عمليات التجارة الإلكترونية.	٣,٩٤	٠,٦٧	الخامسة	٧٩٪
٦. تقديم الخدمات المصرفية والمالية بعيداً عن الوسائل التقليدية، بحيث تتناغم احتياجات ومتطلبات العملاء المتطورة.	٣,٨٤	٠,٦٢	السادسة	٧٧٪
٧. إيجاد تصور شامل لمقتضيات التجارة الإلكترونية وشروط رواجها على شبكة الإنترنت.	٣,٣٢	٠,٧٤	السابعة	٦٦٪
٨. تفرض نفسها في المعلوماتية، لتأخذ دورها كشريك في تطوير وتقدم نظام التجارة الدولية الجديد.	٣,٢٨	٠,٧١	الثامنة	٦٦٪
٩. توفير القروض الشخصية لأغراض تمكين المستهلكين من شراء الحاسبات الشخصية والأجهزة الإلكترونية والبرمجيات المتطورة، الأمر الذي يشجع المستهلكين على الإقبال على اقتصاد المعرفة.	٢,٨٧	٠,٨٧	التاسعة	٥٧٪
١٠. تمويل شركات الاقتصاد الجديد، أي شركات التكنولوجيا والإنترنت والاتصالات، من أجل دعم إنشاء الجديد منها أو توسعة أعمال القائم منها.	٢,٤٥	٠,٧٥	العاشر	٤٩٪
١١. إدخال تغيير هيكلي على نمط التمويل الذي يقوم به المصرف ليغطي نشاطه تمويل الإنفاق على البحث العلمي، والتطوير التكنولوجي.	٢,٣٤	٠,٥٩	الحادي عشر	٤٧٪
المحور ككل (دور المصارف الأردنية في تعزيز وتطوير التجارة الأردنية)	٣,٦٢	٠,٣٤	–	٧٢٪

يظهر الجدول (٢) ترتيب فقرات الاستبانة المتعلقة في دور عمليات الصيرفة الإلكترونية في المصارف التجارية في تعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها، فقد تبين

أن المصارف الأردنية تضع الخدمات المصرفية الإلكترونية في متناول يد العملاء، وتوافرها طوال اليوم على مدار الساعة، وقد احتلت هذه الخدمة المرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي (٤,٦٥) ، وبنسبة موافقة (٩٣٪) ، وانحراف معياري (٠,٤٤) ، وجاء تقديم المصارف الأردنية الخدمات المصرفية الإلكترونية للعملاء بتكلفة أقل بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٤,٥٧) ، وبنسبة موافقة (٩١٪) ، وانحراف معياري (٠,٦٨) ، بينما احتلت الفقرات المتعلقة في توفير القروض الشخصية لأغراض تمكين المستهلكين من شراء الحاسبات الشخصية والأجهزة الإلكترونية والبرمجيات المتطورة، وتمويل شركات التكنولوجيا والإنترنت والاتصالات من أجل دعم إنشاء الجديد منها أو توسعة أعمال القائم منها، وإدخال تغيير هيكلي على نمط التمويل الذي يقوم به المصرف ليغطي نشاطه تمويل الإنفاق على البحث العلمي، والتطوير التكنولوجي، في المراتب الأخيرة، وبوسط حسابي أقل من وسط الاختبار البالغ (٣) وبنسبة موافقة أقل من ٦٠٪.

وقد بلغ الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على هذا المحور ككل ٣,٦٢، وبنسبة موافقة ٧٢٪، وانحراف معياري ٠,٣٤، وهو يؤكد أن الدور الذي تؤديه المصارف الأردنية جيّد وما زال بحاجة إلى زيادة الاهتمام من قبل المصارف الأردنية، وخصوصاً بما يتعلق في دورها بتوفير القروض الشخصية لأغراض تمكين المستهلكين من اقتناء الأجهزة الإلكترونية والبرمجيات المتطورة، وزيادة الاهتمام في تمويل شركات التكنولوجيا والإنترنت والاتصالات، وإدخال تغيير هيكلي على نمط التمويل الذي يقوم به المصرف ليغطي نشاطه في تمويل الإنفاق على البحث العلمي والتطوير التكنولوجي، الأمر الذي من شأنه أن يطور العملية الإنتاجية بكاملها، ويخلق ديناميكات جديدة للتطور الاقتصادي.

وبتطبيق اختبار (T) للعينة الواحدة لاختبارأهمية الدور الذي تؤديه المصارف التجارية في تعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها، أظهر الجدول (٣) الوسط الحسابي، وقيمة (T) والقيمة المعنوية لجميع البنود المتعلقة في الفرضية السابقة.

الجدول (٣)

الوسط الحسابي، وقيمة (T) والقيمة المعنوية لدور المصارف التجارية في تعزيز التجارة الإلكترونية

وسط الإجابات	قيمة (T)	مستوى الدلالة (SIG)	النسبة المئوية لوسط الإجابات (نسبة الموافقة)
٣,٦١٦	٥,٤٧٨	٠,٠٠٠	٧٢٪

بالرجوع إلى الجدول (٣) ، فإن قيمة (T) المحسوبة بلغت (٥,٤٧٨) ، وهي أكبر من قيمة (T) الجدولية (١,٦٧) ، كما أن مستوى الدلالة المحسوب (٠,٠٠٠) ، وهو أقل من ٥٪،

وبالتالي ترفض الفرضية العدمية، وتقبل الفرضية البديلة، مما يؤكد الدور الذي تؤديه المصارف الأردنية في تعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها.

ب. ثانياً: تتوافر مقومات العمل المصرفي الإلكتروني في المصارف الأردنية لتأدية الدور المطلوب منها في تعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية.

وينبثق عن هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية أهمها:

- تتوافر التشريعات القانونية للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها.

عُرضت النتائج المتعلقة بمدى توافر التشريعات القانونية للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها في الجدول (٤) ، الذي أظهر المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على فقرات هذه الفرضية على النحو الآتي:

الجدول (٤)

توفر التشريعات القانونية للعمليات المصرفية الإلكترونية
في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية

الفقـــــــــرات	وسط الإجابة	الانحراف المعياري	الرتبة	النسبةالمئوية لدرجة الموافقة
تتوفر التشريعات القانونية للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية				
١. تتوافر تشريعات الخصوصية (حماية الحق في البيانات الشخصية) ، وحماية نظم المعلومات من مخاطر الاعتداء على البيانات الشخصية.	٤,٦٤	٠,٤٣	الأولى	٪٩٣
٢. تتوافر تشريعات جرائم الكمبيوتر، والتي تحمي الأصول المالية من مخاطر الجرائم التي تستخدم الكمبيوتر وسيلة للاستيلاء عليها.	٤,٥٣	٠,٥٧	الثانية	٪٩١
٣. تتوافر تشريعات حماية برامج الكمبيوتر من مخاطر القرصنة، والأعمال التي تقع ضمن دائرة الملكية الفكرية ولا سيما حق حماية المؤلف.	٤,٣٢	٠,٦٦	الثالثة	٪٨٦
٤. تراعي التشريعات التجارية المستجدات التكنولوجية في أنظمة الدفع النقدي ونقل الأموال بالطرق الإلكترونية.	٤,٢١	٠,٥١	الرابعة	٪٨٤
٥. تتوافر قواعد معلومات متطورة تكفل استمرار بقاء الإدارات القانونية على إطلاع على كل ما هو جديد.	٤,١٦	٠,٤٤	الخامسة	٪٨٣
٦. تتوافر بيئة تشريعية ملائمة لاحتضان العمل الإلكتروني وتعزيزه في الميدان المصرفي والمالي خصوصاً.	٤,١٣	٠,٣٧	السادسة	٪٨٣
٧. تتوافر تشريعات لتقنين الأعمال الإلكترونية والاهتمام بالتنظيم القانوني لبطاقات الائتمان.	٤,٠٥	٠,٤١	السابعة	٪٨١

الفقـــــــــرات	وسط الإجابة	الانحراف المعياري	الرتبة	النسبةالمئوية لدرجة الموافقة
٨. تتوافر تشريعات لتقنين الأعمال الإلكترونية والاهتمام بالقوة الثبوتية للوسائل الإلكترونية ومستخرجات الكمبيوتر.	٣,٩٣	٠,٤٨	الثامنة	٧٩٪
٩. . يتم اعتماد المستندات الإلكترونية وقبول اعتماد التوقيعات على هذه المستندات، وغير ذلك من إجراءات التوثيق القانونية المستخدمة في الصفقات التجارية التي تتم عبر العمليات المصرفية الإلكترونية.	٢,٧٤	٠,٦٣	التاسعة	٥٥٪
١٠. تحظى المستندات والأدلة الإلكترونية بالمستوى ذاته من الاعتراف القانوني الذي تحظى به الأدلة الكتابية أو المادية	٢,٤٦	٠,٥٨	العاشرة	٤٩٪
١١. النظام القضائي المتخصص، (اقتصاديا وماليا ومصرفيا) قادر عمليًا على تطبيق تشريعات الصيرفة الإلكترونية.	٢,٣٧	٠,٦١	الحادي عشر	٤٧٪
المحور ككل (تتوافر التشريعات القانونية للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية)	٣,٧٨	٠,٤٧	–	٧٦٪

يظهر الجدول (٤) أن توافر تشريعات الخصوصية (حماية الحق في البيانات الشخصية) كانت بالمرتبة الأولى، وبوسط حسابي (٤,٦٤) ، وبنسبة موافقة (٩٣٪) ، في حين إن تشريعات جرائم الكمبيوتر أو الاعتداء على نظم المعلومات ذات القيمة الاقتصادية، التي تحمي الأصول المالية من مخاطر الجرائم في المرتبة الثانية، ومتوسط حسابي (٤,٥٣) وبنسبة موافقة (٩١٪) ، وتوفر تشريعات حماية برامج الكمبيوتر من مخاطر القرصنة والنسخ غير المشروع وإعادة الإنتاج والتقليد، والأعمال التي تقع ضمن دائرة الملكية الفكرية، ولا سيما حق حماية المؤلف، كانت في المرتبة الثالثة وبوسط حسابي (٤,٣٢)، وبنسبة موافقة (٨٦٪) ، بينما احتلت المراتب الأخيرة وبوسط حسابي أقل من وسط الاختبار البالغ (٣) ، وبنسبة موافقة أقل من ٦٠٪، التشريعات المتعلقة في عدم اعتماد التوقيعات على المستندات الإلكترونية، وغير ذلك من إجراءات التوثيق القانونية المستخدمة في الصفقات التجارية التي تتم عبر العمليات المصرفية الإلكترونية، وبوسط حسابي (٢,٧٤) وبنسبة موافقة (٥٥٪) ، وعدم الاعتراف في المستندات والأدلة الإلكترونية بالمستوى ذاته من الاعتراف القانوني الذي تحظى به الأدلة الكتابية أو المادية، وبوسط حسابي ٢,٤٦، وبنسبة موافقة (٤٩٪) ، وكان بالمرتبة الأخيرة، وبوسط حسابي (٢,٣٧) ، وبنسبة موافقة (٤٧٪) عدم قدرة النظام القضائي المتخصص، (اقتصاديا وماليا ومصرفيا) ، على التطبيق العملي لتشريعات الصيرفة الإلكترونية.

ولاختبار الفرضية المتعلقة بتوافر التشريعات القانونية للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها، فقد أظهر الجدول

(٥) الوسط الحسابي، وقيمة (T) والقيمة المعنوية لجميع البنود المتعلقة في الفرضية السابقة.

الجدول (٥)

الوسط الحسابي، وقيمة (T) والقيمة المعنوية لتوفر التشريعات القانونية للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية

وسط الإجابات	مستوى الدلالة (SIG)	قيمة (T)	النسبة المئوية لوسط الإجابات (نسبة الأهمية)
٣,٧٧٦	٠,٠٠٠	٧,٣٩٧	٧٦٪

بالرجوع إلى الجدول (٥) فإن قيمة (T) المحسوبة بلغت (٧,٣٩٧) وهي أكبر من قيمة (T) الجدولية (١,٦٧) ، كما أن مستوى الدلالة المحسوب (٠,٠٠٠) وهو أقل من ٥٪، وبالتالي ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة، بتوافر التشريعات القانونية للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية.

- تتوافر وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها

عُرضت النتائج المتعلقة بمدى توافر وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها في الجدول (٦)، وظهرت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على فقرات هذه الفرضية على النحو الآتي:

الجدول (٦)

توفر وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية

الفقـــــــــرات	وسط الإجابة	الانحراف المعياري	الرتبة	النسبة المئوية لدرجة الموافقة
تتوفر وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية				
١. يتم التعامل مع جرائم الكمبيوتر والإنترنت، والتي أضحى التعامل معها بشكل يضمن أمن وسرية وخصوصية المعلومات أساس انتشار التجارة الإلكترونية وتطويرها.	٤,٨٠	٠,٣٣	الأولى	٩٦٪
٢. توافر برامج لحماية البيانات المنقولة عبر الإنترنت ومنع الاتصالات الضارة بسوق التجارة الإلكترونية، كرسائل البريد الإلكتروني الموجهة بكثافة دون رغبة المتلقي.	٤,٧٢	٠,٤٦	الثانية	٩٤٪

الفقـــــــــرات	وسط الإجابة	الانحراف المعياري	الرتبة	النسبة المئوية لدرجة الموافقة
٣. وجود أنظمة تشفير وترميز ذات تقنيات متطورة خاصة مع تعاظم جرائم الكمبيوتر والإنترنت والاعتداءات على البيانات والمعلومات في السنوات الأخيرة.	٤,٦١	٠,٥٤	الثالثة	٪٩٢
٤. تتوافر أنظمة متقدمة للوقاية والتدقيق الإلكتروني والإنذار المبكر من خلال إعادة نظر دورية لأمان الشبكات وأنظمة المعلومات.	٤,٤٥	٠,٦٣	الرابعة	٪٨٩
٥. تتوافر وسائل الحماية التقنية كجدران النار (Fire Wall) (برامج تعمل كوسيط لحماية قواعد البيانات من الاختراقات) وكلمات السر ووسائل التعريف البيولوجية والتشفير وغيرها.	٤,٣٤	٠,٧٢	الخامسة	٪٨٧
٦. تتوافر قواعد إجرائية تلائم النمط المستجد من جرائم الحاسوب المعاصرة، مما يعزز ويطور عمليات التجارة الإلكترونية.	٤,٢٠	٠,٥٦	السادسة	٪٨٤
٧. يتم التعامل مع ظاهرة القرصنة المتنامية على شبكة الإنترنت وخاصة في مجال تبيض الأموال، والتي توسع اتصالاتها عبر عدد من البلدان.	٤,٠٩	٠,٤٨	السابعة	٪٨٢
٨. التأمين على الاختراقات الداخلية والخارجية للأنظمة المعلومات التكنولوجية لتقليل من مستوى المخاطر التي قد يتحملها المصرف في ظل عمليات الصيرفة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.	٤,٠٥	٠,٥٤	الثامنة	٪٨١
٩. إن الوسائط المعتمدة على نظم الكمبيوتر والإنترنت وسائر وسائط الاتصال اللاسلكية، أكثر أماناً من الوسائط التقليدية والأدلة الكتابية أو المادية.	٢,٠٣	٠,٦٣	التاسعة	٪٤١
المحور ككل (تتوفر وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية)	٤,١٤	٠,٥٢	–	٪٨٣

أظهر الجدول (٦) أن جميع فقرات الفرضية السابقة حصلت على وسط إجابة مرتفع وبنسبة موافقة تزيد على ٨٠٪، باستثناء البند المتعلق في أن الوسائط المعتمدة على نظم الكمبيوتر والإنترنت وسائر وسائط الاتصال اللاسلكية، أكثر أماناً من الوسائط التقليدية والأدلة الكتابية أو المادية، فقد كان هذا البند في المرتبة الأخيرة، وحصل على وسط حسابي بلغ ٢,٠٣، وبنسبة موافقة ٤١٪، ويعود ذلك –من وجهة نظر الباحثة وكما تبين من النتائج السابقة– إلى أن المستندات والأدلة الإلكترونية لا تحظى بالمستوى ذاته من الاعتراف القانوني الذي تحظى به الأدلة الكتابية أو المادية.

وبتطبيق اختبار (T) للعينة الواحدة لاختبار الفرضية المتعلقة في توافر وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها، فقد أظهر الجدول (٧) الوسط الحسابي، وقيمة (T) والقيمة المعنوية

لجميع البنود المتعلقة في الفرضية السابقة.

الجدول (٧)

الوسط الحسابي، وقيمة (T) والقيمة المعنوية لتوفر وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية

وسط الإجابات	مستوى الدلالة (SIG)	قيمة (T)	النسبة المئوية لوسط الإجابات (نسبة الأهمية)
٤,١٤٣	٠,٠٠٠	١٠,١١٢	٨٣٪

يظهر الجدول (٧) أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (١٠,١١٢) ، وهي أكبر من قيمة (T) الجدولية (١,٦٧) ، كما أن مستوى الدلالة المحسوب (٠,٠٠٠) هو أقل من ٥٪، وبالتالي تقبل الفرضية البديلة بتوافر وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية، وبوسط إجابات بلغ ٤,١٤٣، وبنسبة موافقة بلغت ٨٣٪.

- تتوافر التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية

عُرضت النتائج المتعلقة بمدى توافر التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية في الجدول (٨) ، الذي أظهر النتائج الآتية:

الجدول (٨)

توفر التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية

الفقـــــــــــرات	وسط الإجابة	الانحراف المعياري	الرتبة	النسبة المئوية لدرجة الموافقة
تتوفر التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية				
١. تتوافر شبكات اتصالات، وشبكات الإلكترونية تربط المصارف مع بعضهم بعضاً.	٤,٧٤	٠,٣١	الأولى	٩٥٪
٢. أخذت المصارف تتنافس فيما بينها بحيث توفر خدمات مالية متنوعة تشمل تقديم الفواتير إلكترونيا وتسديدها وعرض الأرصدة المالية.	٤,٦١	٠,٣٩	الثانية	٩٢٪
٣. تتوافر التقنيات الإلكترونية الحديثة التي تمكن العميل من القيام بالعمليات المصرفية التي يحتاجها من حسابه الجاري في المصرف.	٤,٥٦	٠,٤١	الثالثة	٩١٪
٤. تواكب المصارف الأردنية التطورات التكنولوجية، بحيث يتم الحصول على أحدث الأجهزة والبرامج.	٤,٤٢	٠,٣٥	الرابعة	٨٨٪

الفقـــــــــــرات	وسط الإجابة	الانحراف المعياري	الرتبة	النسبة المئوية لدرجة الموافقة
٥. يتم تطوير أدوات الصيرفة الإلكترونية، وتحديد خصائصها وأقنية التوزيع المناسبة لها، بالاتفاق عليها من قبل مدراء المصارف.	٤,٣٧	٠,٤٤	الخامسة	٨٧٪
٦. أصبحت أجهزة الصراف الآلي (ATMs) وماكينات نقاط البيع (POS) تمثل آليات لتوفير الخدمة الذاتية، من ركائز التوزيع الإلكترونية المعروفة.	٤,٢٤	٠,٥٦	السادسة	٨٥٪
٧. تركز المصارف على تقديم خدماتها في المنزل، والمكتب، وبواسطة الهاتف الجوال، والإنترنت، وغيرها من الركائز الإلكترونية المتطورة المعروفة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	٤,٢١	٠,٨٧	السابعة	٨٤٪
٨. يتم استخدام الهواتف الخلوية في المصارف الإلكترونية، كالاستعلام من المصرف عن أرصدة الحسابات أو معرفة الأوضاع الراهنة لإجراء تسويات على الشيكات أو خلافه.	٤,١٢	٠,٨٣	الثامنة	٨٢٪
٩. تعتمد المصارف الأردنية التوقيع الإلكتروني بديلا عن التوقيع اليدوي.	٢,٣١	٠,٧٧	العاشرة	٤٦٪
المحور ككل (تتوفر التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية)	٤,١٧٥	٠,٤٣	–	٨٤٪

أظهر الجدول (٨) أن معظم فقرات الفرضية السابقة حصلت على وسط إجابة مرتفع، وبنسبة موافقة تزيد على ٨٠٪، باستثناء الفقرة المتعلقة باعتماد المصارف الأردنية التوقيع الإلكتروني بديلا عن التوقيع اليدوي، وهذا ينسجم مع النتائج التي توصلنا إليها سابقاً بأن المستندات والأدلة الإلكترونية لا تحظى بالمستوى ذاته من الاعتراف القانوني الذي تحظى به الأدلة الكتابية أو المادية، مما يعوق انتشار استخدام الأدلة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني في عمليات الصيرفة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.

وبتطبيق اختبار (T) للعينة الواحدة لاختبار الفرضية المتعلقة في توافر التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها، فقد أظهر الجدول (٩) الوسط الحسابي، وقيمة (T) ، والقيمة المعنوية لجميع البنود المتعلقة في الفرضية السابقة.

الجدول (٩)

الوسط الحسابي، وقيمة (T) والقيمة المعنوية لتوفر التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية

وسط الإجابات	مستوى الدلالة (SIG)	قيمة (T)	النسبة المئوية لوسط الإجابات (نسبة الأهمية)
٤,١٧٥	٠,٠٠٠	١١,٦٦٥	٨٤٪

بالرجوع إلى الجدول (٩) فإن قيمة (T) المحسوبة بلغت (١١,٦٦٥) ، وهي أكبر من قيمة (T) الجدولية (١,٦٧) ، كما أن مستوى الدلالة المحسوب (٠,٠٠٠) ، وهو أقل من ٥٪ وبالتالي ترفض الفرضية العدمية، وتقبل الفرضية البديلة، بتوافر التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية وبوسط إجابات مرتفع بلغ ٤,١٧٥، وبنسبة موافقة بلغت ٨٤٪، وهو مؤشر على مواكبة المصارف الأردنية التطورات التكنولوجية، من الحصول على أحدث الأجهزة والبرامج، وتطوير أدوات الصيرفة الإلكترونية، والمنتجات الجديدة، وتحديد خصائصها وأقنية التوزيع المناسبة لها.

- تتوافر الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية.

الجدول (١٠)

توفر الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية

الفقــــــــــرات	وسط الإجابة	الانحراف المعياري	الرتبة	النسبة المئوية لدرجة الموافقة
تتوفر الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية				
١. يحرص المصرف على رفع كفاءة العنصر البشري في مواكبة الأجهزة التكنولوجية المتطورة.	٤,٨٣	٠,٥١	الأولى	٩٧٪
٢. تدريب الكوادر البشرية على المستويات المختلفة بشكل مستمر في مجال ثقافة تكنولوجيا المعلومات.	٤,٧٦	٠,٥٧	الثانية	٩٥٪
٣. تتوافر خطة تدريبية تغطي الجوانب التي يحتاج إليها الكادر البشري لتعامل مع عمليات الصيرفة الإلكترونية وعمليات التجارة الإلكترونية.	٤,٤٣	٠,٤٤	الثالثة	٨٧٪
٤. الاستفادة من الخبرات المتراكمة بين المصرفيين والفنيين في مجال الأعمال المصرفية الإلكترونية، والمشاركة في توحيد التدريب وأهدافه.	٤,٢٦	٠,٥٥	الرابعة	٨٥٪
٥. تتوافر لدى الإدارة والعاملين في المصارف الخبرة الكافية في مجال التكنولوجي ومخاطر الصيرفة الإلكترونية.	٤,٢٠	٠,٣٨	الخامسة	٨٤٪
٦. يتم توعية كافة الموظفين حول سياسة أمن المعلومات وذلك من خلال تنظيم دورات تدريبية متخصصة.	٤,١٧	٠,٣٥	السادسة	٨٣٪
٧. إجراء تدريبات أمنية على جرائم التقنية العالية تحقيقاً وكشفاً وإثباتا بما فيه تأهيل سائر المعنيين بوسائل الأمن وتنبيههم إلى مخاطر الاعتداءات على المعلومات.	٤,٠٩	٠,٤٩	السابعة	٨٢٪

الفقـــــــــرات	وسط الإجابة	الانحراف المعياري	الرتبة	النسبة المئوية لدرجة الموافقة
٨. تدريب الكوادر البشرية في الدوائر القانونية بالمصرف وتأهيلهم التقني بمستجدات التشريعات المطلوبة بخصوص تكنولوجيي الصيرفة الإلكترونية وعمليات التجارة الإلكترونية.	٤,٠٢	٠,٦٤	الثامنة	٪٨٠
المحور ككل (تتوفر الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية)	٤,٣٥	٠,٤٩	–	٪٨٧

أظهر الجدول (١٠) أن جميع فقرات الفرضية السابقة حصلت على وسط إجابة مرتفع يزيد على (٤) ، وبنسبة موافقة تزيد على ٨٠٪، وهذا مؤشر على حرص المصارف الأردنية على رفع كفاءة العنصر البشري في مواكبة الأجهزة التكنولوجية المتطورة، وإلا تحولت الأجهزة والأدوات إلى مظاهر تقنية لإضفاء طابع شكلي وسطحي على التحديث لمكاتب العاملين وأثاثهم، وأظهر الجدول السابق اهتمام المصارف الأردنية في توعية الموظفين كافة حول سياسة أمن المعلومات، وذلك من خلال تنظيم دورات تدريبية متخصصة، وإجراء تدريبات أمنية على جرائم التقنية العالية تحقيقاً وكشفاً وإثباتا بما فيه تأهيل سائر المعنيين بوسائل الأمن وتنبيههم إلى مخاطر الاعتداءات على المعلومات، وتدريب الكوادر البشرية في الدوائر القانونية بالمصرف، وتأهيلهم التقني بمستجدات التشريعات المطلوبة الخاصة بتكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية وعمليات التجارة الإلكترونية.

وبتطبيق اختبار (T) للعينة الواحدة لاختبار الفرضية المتعلقة في توافر الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها، فقد أظهر الجدول (١١) الوسط الحسابي، وقيمة (T) والقيمة المعنوية لجميع البنود المتعلقة في الفرضية السابقة.

الجدول (١١)

الوسط الحسابي، وقيمة (T) والقيمة المعنوية لتوفر الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية

وسط الإجابات	مستوى الدلالة (SIG)	قيمة (T)	النسبة المئوية لوسط الإجابات (نسبة الأهمية)
٤,٣٤٥	٠,٠٠٠	١٦,٢١٢	٪٨٧

بالرجوع إلى الجدول (١١) فإن قيمة (T) المحسوبة بلغت (١٦,٢١٢) ، وهي أكبر من قيمة (T) الجدولية (١,٦٧) ، كما أن مستوى الدلالة المحسوب (٠,٠٠٠) ، وهو أقل من ٥٪، وبالتالي ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة، بتوافر الكوادر البشرية

المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها، بوسط إجابات بلغ ٤,٣٤٣، وبنسبة موافقة بلغت ٨٧٪.

- يتوافر الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الإلكترونية لدى عملاء المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية.

عُرضت النتائج المتعلقة بمدى توافر الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الإلكترونية لدى عملاء المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية في الجدول (١٢) ، الذي أظهر المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على النحو الآتي:

الجدول (١٢)

يتوافر الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الإلكترونية لدى عملاء المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية

الفقـــــــــرات	وسط الإجابة	الانحراف المعياري	الرتبة	النسبة المئوية لدرجة الموافقة
يتوفر الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الإلكترونية لدى عملاء المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية				
١. يدرك العملاء بأن وضع المصرف الركائز الإلكترونية في إطار الخدمات والمنتجات التي يوفرها له هو لتسهيل أعماله وتلبية متطلباته واحتياجاته.	٣,٨٥	٠,٥٤	الأولى	٧٧٪
٢. تتوفر المهارات الكافية لدى عملاء المصرف للتعامل مع أحدث التطورات التكنولوجية للعمليات المصرفية.	٢,٧١	٠,٧٦	الثانية	٥٤٪
٣. هناك استعداد لدى عملاء المصرف لمواكبة التغير الحاصل في العمل المصرفي الإلكتروني والثورة التكنولوجية المتطورة.	٢,٤٥	٠,٣١	الثالثة	٤٩٪
٤. هناك قبول عند العملاء للتغيير في اتجاهات تقديم الخدمة المصرفية الإلكترونية	٢,٢٦	٠,٢٤	الرابعة	٤٥٪
٥. من السهولة تغيير ثقافة العملاء لقبول التكنولوجيا والمكننة الحديثة لتعزيز عمليات التجارة الإلكترونية.	٢,١٥	٠,٢٩	الخامسة	٤٣٪
٦. هناك نضج ووعي لدى العملاء تجاه العمل المصرفي الإلكتروني.	٢,٠٧	٠,٣٢	السادسة	٤١٪
٧. يفضل عملاء المصرف ممارسة عمليات الصيرفة الإلكترونية بشكل أكبر من عمليات الصيرفة التقليدية.	٢,٠٢	٠,٧٤	السابعة	٤٠٪
المحور ككل (يتوفر الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الإلكترونية لدى عملاء المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية)	٢,٥٠	٠,٤٤	-	٥٠٪

أظهر الجدول (١٢) إدراك عملاء المصرف بأن وضع الركائز الإلكترونية في إطار الخدمات والمنتجات التي يوفرها لهم هو لتسهيل أعمالهم وتلبية متطلباتهم واحتياجاتهم،

وبوسط حسابي بلغ ٣,٨٥، وبنسبة موافقة بلغت ٧٧٪، وعلى الرغم من هذا الإدراك فقد حصلت الفقرات المتعلقة بتوافر المهارات الكافية لدى عملاء المصرف للتعامل مع أحدث التطورات التكنولوجية للعمليات المصرفية، واستعداد عملاء المصرف لمواكبة التغير الحاصل في العمل المصرفي الإلكتروني والثورة التكنولوجية المتطورة، وسهولة تغيير ثقافة العملاء لقبول التكنولوجيا والمكننة الحديثة لتعزيز عمليات التجارة الإلكترونية، ووجود نضوج ووعي لدى العملاء بالنسبة إلى العمل المصرفي الإلكتروني، وتفضيل عملاء المصرف ممارسة عمليات الصيرفة الإلكترونية بشكل أكبر من عمليات الصيرفة التقليدية، حصلت على وسط حسابي متدنٍ أقل من وسط الاختبار البالغ (٣) ، وبنسبة موافقة تقل عن ٥٥٪، مما يعدُّ مؤشراً مهماً على ضعف وعي المجتمع الأردني وثقافته في عمليات الصيرفة الإلكترونية، وتفضيل استخدام عمليات الصيرفة اليدوية عليها.

وبتطبيق اختبار (T) للعينة الواحدة لاختبار الفرضية المتعلقة في توافر الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها، فقد أظهر الجدول (١٣) الوسط الحسابي، وقيمة (T) ، والقيمة المعنوية لجميع البنود المتعلقة في الفرضية السابقة.

الجدول (١٣)

الوسط الحسابي، وقيمة (T) والقيمة المعنوية لتوفر الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الإلكترونية لدى عملاء المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية

الوسط الحسابي	مستوى الدلالة (SIG)	قيمة (T)	النسبة المئوية للوسط الإجابات (نسبة الأهمية)
٢,٥٠	٠,٠٠١	-٦,٦٤	٥٠٪

بالرجوع إلى الجدول (١٣) ، فإن قيمة (T) المحسوبة بلغت (- ٦,٦٤) ، وهي أقل من قيمة (T) الجدولية (١,٦٧) ، كما أن مستوى الدلالة المحسوب (٠,٠٠١) ، وهو أقل من ٥٪، وبالتالي تقبل الفرضية العدمية، وباختلاف معنوي ذي دلالة إحصائية بين وسط الاختبار ووسط الإجابات، وبمعنى لا يتوافر وعي وثقافة مجتمعية للعمليات المصرفية الإلكترونية لدى عملاء المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها.

- تتوافر الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية.

عُرضت النتائج المتعلقة بمدى توافر الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها في الجدول (١٤) ، والذي

أظهر المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على فقرات هذه الفرضية على النحو الآتي:

الجدول (١٤)

تتوفر الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية

الفقـــــــــرات	وسط الإجابة	الانحراف المعياري	الرتبة	النسبة المئوية لدرجة الموافقة
تتوفر الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية.				
١. مشاريع الاندماج والمشاركة والتعاون المعلوماتية من المشاريع اللازمة لبقاء وصمود المصارف الأردنية أمام المصارف الأجنبية، ومواجهة متطلبات التجارة الإلكترونية.	٤,٤٠	٠,٢٨	الأولى	٪٨٨
٢. هناك تكامل بين خدمات المصارف الأردنية، بحيث يؤدي هذا التكامل إلى زيادة كفاءة الخدمات المقدمة تبعاً لتعدد الأقنية التكنولوجية التي يتم من خلالها.	٢,٣٤	٠,٣٠	الثانية	٪٤٧
٣. تشكل مجموعة المصارف الأردنية تحالفات إستراتيجية مع شركات التكنولوجيا من أجل تطوير أسواق وتبادلات متكاملة الخدمة، نحو عمليات الصيرفة الإلكترونية.	٢,١٥	٠,٢٧	الثالثة	٪٤٣
٤. المصارف الأردنية تتجمع للوصول إلى أحجام متوسطة على أقل التقدير، سواء كان ذلك التوسع في نطاق الأعمال أو الاندماج بين هذه المؤسسات والأعمال.	١,٩٥	٠,٤١	الرابعة	٪٣٩
٥. هناك اتحادات بين المصارف الأردنية الصغيرة ومتوسطة الحجم، والذي من شأنه التغلب على صعوبات تطبيق طرق وتقنيات الصيرفة الإلكترونية.	١,٤٤	٠,٢٢	الخامسة	٪٢٩
٦. تتوافق الشراكة الحالية بين المصارف الأردنية مع المستجدات الحديثة لمتطلبات عمليات الصيرفة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.	١,٢٤	٠,٣٧	السادسة	٪٢٥
المحور ككل (تتوفر الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية.)	٢,٢٥	٠,٢٤	–	٪٤٥

أظهر الجدول (١٤) ارتفاع الوسط الحسابي للفقرة المتعلقة في موافقة المصارف الأردنية على أهمية مشاريع الاندماج والمشاركة والتعاون المعلوماتية لبقاء المصارف الأردنية وصمودها أمام المصارف الأجنبية، ومواجهة متطلبات التجارة الإلكترونية، وبوسط حسابي بلغ ٤,٤٠ ونسبة موافقة مرتفعة بلغت ٨٨٪، وعلى الرغم من أهمية ذلك الاندماج والمشاركة في مجابهة المنافسة العالمية والصمود أمام المصارف الأجنبية، إلا إن عينة الدراسة أكدت عدم وجود، مثل هذه الشراكات والتكاملات والتحالفات بين

المصارف الأردنية، حيث حصلت جميع الفقرات المتعلقة بذلك على وسط حسابي متدنٍ أقل من وسط الاختبار البالغ (٣) ، وبنسبة موافقة تقل عن ٥٠٪.

وبتطبيق اختبار (T) للعينة الواحدة لاختبار الفرضية المتعلقة في توافر الشركة والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها فقد أظهر الجدول (١٥) الوسط الحسابي، وقيمة (T) والقيمة المعنوية لجميع البنود المتعلقة في الفرضية السابقة.

الجدول (١٥)

الوسط الحسابي وقيمة (T) والقيمة المعنوية لتوفر الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية

وسط الإجابات	مستوى الدلالة (SIG)	قيمة (T)	النسبة المئوية للوسط الإجابات (نسبة الأهمية)
٢,٢٥	٠,٠٠٠	-٨,٩٤	٤٥٪

بالرجوع إلى الجدول (١٥) فإن قيمة (T) المحسوبة بلغت (- ٨,٩٤) ، وهي أقل من قيمة (T) الجدولية (١,٦٧) ، كما أن مستوى الدلالة المحسوب (٠,٠٠٠) ، وهو أقل من ٥٪، وبالتالي تقبل الفرضية العدمية، وباختلاف معنوي ذي دلالة إحصائية بين وسط الاختبار ووسط الإجابات، وبمعنى لا تتوافر الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها.

نتائج الدراسة:

يمكن التوصل إلى النتائج الآتية بعد تحليل البيانات السابقة:

١. تؤدي المصارف الأردنية دوراً جيداً في تعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها، وبنسبة موافقة بلغت ٧٢٪، وتحتاج المصارف الأردنية إلى زيادة الاهتمام في دورها المتعلق بتوفير القروض الشخصية لأغراض تمكين المستهلكين من اقتناء الأجهزة الإلكترونية والبرمجيات المتطورة، وزيادة الاهتمام في تمويل شركات التكنولوجيا والإنترنت والاتصالات، والتي تعد شركات تكنولوجية مهمة في انتشار استخدام الإنترنت والتجارة الإلكترونية، وإدخال تغيير هيكلي على نمط التمويل الذي يقوم به المصرف ليغطي نشاطه تمويل الإنفاق على البحث العلمي والتطوير التكنولوجي، مما يمكن أن يزيد من أهمية الدور الذي تؤديه المصارف الأردنية في تعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية.

٢. تتوافر التشريعات القانونية للعمليات المصرفية الإلكترونية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية، وبنسبة موافقة بلغت ٧٦٪، ولقد حصلت جميع البنود المتعلقة بتوافر

التشريعات القانونية للعمليات الصيرفة الإلكترونية بوسط حسابي أعلى من وسط الاختبار، باستثناء البنود المتعلقة في عدم اعتماد التوقيعات على المستندات الإلكترونية، وغير ذلك من إجراءات التوثيق القانونية المستخدمة في الصفقات التجارية التي تتم عبر العمليات المصرفية الإلكترونية، وعدم الاعتراف بالمستندات والأدلة الإلكترونية بالمستوى ذاته من الاعتراف القانوني الذي تحظى به الأدلة الكتابية أو المادية، وعدم قدرة النظام القضائي المتخصص، (اقتصاديا وماليا ومصرفيًا) ، على التطبيق العملي لتشريعات الصيرفة الإلكترونية.

٣. تتوافر وسائل الحماية والأمان لعمليات الصيرفة الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية، وبنسبة موافقة بلغت ٨٣٪، باستثناء البند المتعلق بالوسائط المعتمدة على نظم الكمبيوتر والإنترنت وسائر وسائط الاتصال اللاسلكية، فقد كانت أكثر أماناً من الوسائط التقليدية والأدلة الكتابية أو المادية، وقد حصل هذا البند على نسبة موافقة ٤١٪، ويعود ذلك إلى أن المستندات والأدلة الإلكترونية لا تحظى بالمستوى ذاته من الاعتراف القانوني الذي تحظى به الأدلة الكتابية أو المادية.

٤. تتوافر تكنولوجيا العمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها، وبنسبة موافقة بلغت ٨٤٪، باستثناء الفقرة المتعلقة باعتماد المصارف الأردنية التوقيع الإلكتروني بديلا عن التوقيع اليدوي، وهذا يؤكد النتائج التي توصلنا إليها سابقاً بأن المستندات والأدلة الإلكترونية لا تحظى بالمستوى ذاته من الاعتراف القانوني الذي تحظى به الأدلة الكتابية أو المادية، مما قد يعوق من انتشار التجارة الإلكترونية بسبب عدم اعتماد المصارف الأردنية للأدلة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني في عمليات الصيرفة الإلكترونية.

٥. تتوافر الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها، وبنسبة موافقة بلغت ٨٧٪، وهذا مؤشر على حرص المصارف الأردنية على رفع كفاءة العنصر البشري في مواكبة الأجهزة التكنولوجية المتطورة، وإلا تحولت الأجهزة والأدوات إلى مظاهر تقنية لإضفاء طابع شكلي وسطحي على التحديث لمكاتب العاملين وأثاثهم.

٦. لا تتوافر الثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الإلكترونية لدى عملاء المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها، حيث بلغت نسبة الموافقة على توافر الثقافة الإلكترونية لدى عملاء المصارف الأردنية ٥٠٪ وهي نسبة متدنية، ومؤشر مهم على ضعف وعي المجتمع الأردني وثقافته بشكل عام بعمليات الصيرفة الإلكترونية، وتفضيل استخدام عمليات الصيرفة اليدوية عليها.

٧. لا تتوافر الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها، حيث أظهرت عينة الدراسة نسبة موافقة على توافرها بلغت ٤٥٪، وهي نسبة متدنية على الرغم من أهمية ذلك الاندماج والمشاركة والتكامل في عمليات الصيرفة الإلكترونية في مجابهة المنافسة العالمية، والصمود أمام المصارف الأجنبية.

توصيات الدراسة:

من استعراض نتائج الدراسة السابقة فإن الباحثة توصي بالنقاط الآتية المهمة، والتي ترى أنها قد تعزز من دور المصارف الأردنية في تعزيز عمليات الصيرفة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية:

١. زيادة اهتمام المصارف الأردنية في دورها المتعلق في تعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها، وبخاصة فيما يتعلق بإدخال تغيير هيكلي على نمط التمويل الذي يقوم به المصرف ليغطي نشاطه تمويل الإنفاق على البحث العلمي والتطوير التكنولوجي، وتمويل شركات التكنولوجيا والإنترنت والاتصالات، والتي تعدُّ شركات تكنولوجية مهمة في انتشار استخدام الإنترنت والتجارة الإلكترونية.

٢. يتعين إعادة النظر بقواعد الإثبات القانونية للوقوف على مدى توافقها أو عدم توافقها مع المستجدات التكنولوجية الحديثة في ميدان المعاملات التجارية، حيث إن النصوص القانونية ما زالت تتعامل مع عناصر الكتابة والمستندات والأوراق والتواقيع والصور طبق الأصل من منظور يدوي بحت، وبالتالي فإنها لا تنطبق على الوسائل ذات المحتوى الإلكتروني، ولا تعزز وتشجع عمليات التجارة الإلكترونية.

٣. يمثل الأمان الهاجس الأكبر للزبائن، وكأنه حاجز نفسي يحول دون انتشار خدمات الصيرفة الإلكترونية لإجراء عمليات التجارة الإلكترونية، مما يستلزم سن تشريعات جديدة كلما اقتضت الحاجة ونشأت تقنيات جديدة، وإلا ظلت الحماية متخلفة عن تقنيات الاعتداء، ولا تلائم القطاع الذي تتناوله.

٤. تطوير وسائل الحماية والأمان والسرية لكل عمليات الصيرفة الإلكترونية، مما يزيد ثقة العملاء في عمليات التجارة الإلكترونية، وبخاصة أن العملاء لنُ يقبلوا على التجارة الإلكترونية في ظل خشيتهم على بياناتهم الخاصة، وعدم حماية خصوصيتهم وممتلكاتهم.

٥. استخدام المصارف الأردنية للشبكات الإلكترونية استجابة لتطورات التكنولوجية المتسارعة، ومحاولة دائمة لتعزيز القدرات التنافسية للمصرف من خلال تطوير أدوات الصيرفة الإلكترونية، ومنتجات جديدة وتحديد خصائصها، وأقنية التوزيع المناسبة لها، والتي تواكب التطورات والمستجدات التكنولوجية العالمية.

٦. رفع كفاءة العنصر البشري في مواكبة الأجهزة التكنولوجية المتطورة، ووضع خطة تدريبية يشترك بها كل من المصرفيين والفنيين تغطي الجوانب التي يحتاج إليها الكادر البشري، ومنها وسائل الأمن ومخاطر الاعتداءات على المعلومات والممتلكات، وتأهيلهم التقني بمستجدات التشريعات المطلوبة الخاصة بتكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية، وعمليات التجارة الإلكترونية.

٧. تضافر كل الجهود الوطنية والتعليمية لتغيير ثقافة المجتمع الأردني وعملاء المصارف الأردنية لقبول التغيير الحاصل في العمل المصرفي الإلكتروني والثورة التكنولوجية المتطورة ومواكبتها.

٨. زيادة الجهود التي يبذلها المصرف في تشجيع عملائه وتوجيهه للتعامل مع عمليات الصيرفة الإلكترونية، وزيادة العمولات والعوائد التي يتقاضاها المصرف على عمليات الصيرفة اليدوية التي قد يستعاض عنها بعمليات الصيرفة الإلكترونية المتوفرة في متناول اليد طوال اليوم وبتكلفة وجهد أقل.

٩. الواقع الجديد يكون فيه مجال ضيق للبنوك وشركات الخدمات الصغيرة إذا بقيت على حالها، لذا يجب أن تبدأ المصارف الأردنية بمشروع تحالفات إستراتيجية لتجميع المصارف والمشاركة بينهم، والتكامل في أداء الخدمات بمنهاج إدارة سليم وبتخطيط دقيق، بدلا من التنافس وضياع الفرص أمامها بمواجهة ومنافسة المصارف الأجنبية، والذي من شأنه التغلب على صعوبات تطبيق طرق وتقنيات الصيرفة الإلكترونية وتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها.

١٠.تبني السلطات الرقابية أسلوباً متوازناً لإدخال سياسة رقابية وقواعد جديدة للصيرفة الإلكترونية، ووضع تصور شامل لمقتضيات التجارة الإلكترونية وشروط رواجها على شبكة الإنترنت.

١١. توصي الباحثة بدراسة عمليات الصيرفة الإلكترونية في الأسواق المالية، وخاصة في ظل تحول العديد من عمليات السوق إلى عمليات إلكترونية يؤدي المصرف دورا مهماً في إتمام تنفيذها. وكذلك دراسة دور المصارف الأردنية في تعزيز خدمات الحكومة الإلكترونية، وبخاصة في ظل تحول عدد من الخدمات الحكومية إلى خدمات إلكترونية تتم بوساطة الإنترنت.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. حجازي، ندى محمد «تقييم مدى استعداد البنوك الأردنية لاستخدام الخدمات البنكية الإلكترونية»، رسالة ماجستير، اليرموك، ٢٠٠٧.

٢. سالم، فؤاد، عواد، محمد «المنافع المدركة لتبني تطبيقات التجارة الإلكترونية في الشركات الأردنية»، مجلة النهضة، المجلد ٦، العدد ٢، إبريل، ٢٠٠٥.

٣. سفر، أحمد «العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية»، المؤسسة الحديثة للكتاب ناشرون، الطبعة الأولى، لبنان، ٢٠٠٦.

٤. سهاونة، مهند «التجارة الإلكترونية: التجربة الأردنية» الجمعية العلمية الملكية، الأردن ٢٠٠٢.

٥. الشمري، ناظم، والعبد اللات، عبد الفتاح «الصيرفة الإلكترونية (الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع)» ، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، ٢٠٠٨.

٦. محسن، منار علي «التجارة الإلكترونية: متطلباتها وإستراتيجية تنميتها مع الإشارة لمصر»، مجلة النهضة، المجلد ٦، العدد ٢، إبريل، ٢٠٠٥.

٧. النجيدي، يعقوب يوسف، النعيم، فيصل محمد «التجارة الإلكترونية: مبادئها ومقوماتها» ، الطبعة الأولى، الدار العربية للعلوم، بيروت، ٢٠٠٢.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. *Abushanab, E, Pearson, J, Setterstorm, J "Internet Banking and Customer's Acceptance in Jordan: The Unified model's Perspective. Communications of the Association for Information System, Vol, 26, No. 23, April, 2010.*
2. *Al- rfou, N, Abu Alegah, M "The Effect of Using E- Commerce on Customers Services Case Study Jordanian Electricity Distribution Companies", International Management Review, Vol. 6, No. 2, 2010.*
3. *Chua, Patrick and Lai, Vincent. "An Empirical Investigation of the Determinants of User Acceptance of Internet Banking". Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce. Vol. 13, No. 2, 2003.*
4. *Jahangir, N. and Begum, N. "Effect of Perceived Usefulness, Ease of Use, Security and Privacy on Customer Attitude and Adaptation in the Context of E- Banking". Journal of Management Research, Vol. 7, No. 3. Independent University, Bangladesh, 2007.*
5. *Neiderman, F. , Staffing and Management of E- Commerce Programs and Project. Georgia, USA. , (April 14- 19) , 2005.*
6. *Shah, M. , Siddiqui, F. "Organizational Critical Success Factors in Adoption of E- Banking at the Woolwich", International Journal of Information Management, Vol. 26, 2006.*
7. *Uppal , K , "Customer Perception of E- Banking Services of Indian Banks". The Icfai University Press, 2008. http: //www. Ebscohost. com.*
8. *West, Louise. "Online Banking Becomes a Commodity in Europe" Bank Technology News. Vol. 14, No. 5, May, 2001.*

ملحق رقم (١)

أسماء مصارف عينة الدراسة

الرقم	اسم المصرف
١	البنك العربي
٢	بنك المؤسسة العربية المصرفية
٣	بنك الاستثمار العربي الأردني
٤	بنك الأردن
٥	بنك القاهرة/عمان
٦	بنك المال الأردني
٧	البنك التجاري الأردني
٨	البنك الأردني للاستثمار والتمويل
٩	البنك الأردني الكويتي
١٠	البنك الأهلي الأردني
١١	بنك سوستيه جنرال- الأردن
١٢	بنك الإسكان لتجارة والتمويل
١٣	بنك الاتحاد لادخار والاستثمار
١٤	البنك العربي الإسلامي الدولي
١٥	البنك الإسلامي الأردني

نمذجة إنتاج الفستق الحلبي في محافظة حلب باستخدام أسلوب التحليل الطيفي

أ.د. محمد سمير دركزنلي*

أ. نور الحميدي**

* أستاذ دكتور في قسم الإحصاء ونظم المعلومات/ كلية الاقتصاد/ جامعة حلب.

** طالبة دراسات عليا (ماجستير) في قسم الإحصاء ونظم المعلومات/ كلية الاقتصاد/ جامعة حلب.

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إجراء تحليل إحصائي لإنتاج الفستق الحلبي لبيان الاتجاه العام لإنتاجه، وذلك باستخدام أسلوب التحليل الطيفي الذي يبيّن إذا كان هناك معاومة أو لا، خلال الفترة المدروسة بين عامي١٩٩٨م و ٢٠٠٩م، وقد حُققت أهداف الدراسة من خلال اختبار ثلاث فرضيات أساسية.

الفرضية الأولى تتمثل بعدم وجود علاقة بين إنتاج الفستق الحلبي والزمن. أمّا الفرضية الثانية فتتعلق بتعرض إنتاج الفستق الحلبي لتقلبات عشوائية ودورية نتيجة تبادل الحمل أو المعاومة، والفرضية الثالثة التي تقول: إن زيادة عدد المركبات في التحليل الطيفي لا تؤدي بالضرورة إلى زيادة معامل التحديد المحسوب للنموذج.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أنّ إنتاج الفستق الحلبي يرتبط بالزمن، وأنّ السلسلة المدروسة غير نظامية، وتأخذ شكل سلسلة دورية باتجاه خطي، وقبل إدخال المركبات للدالة المدروسة كان معامل التحديد يساوي٥٧,١ ٪ للجزء الخطي منها، وبعد إدخال المركبة الرابعة للدالة المدروسة، ارتفع معامل التحديد إلى ٨٠,٩٪.

وهكذا وصلنا إلى معادلة معبرة عن تطور إنتاج الفستق الحلبي، وذات فعالية تمثيل جيدة وعلاقة ارتباطية جيدة أيضاً.

الكلمات المفتاحية: التحليل الطيفي، الفستق الحلبي، المعاومة، السلسلة الزمنية.

Abstract:

The purpose of this study is to conduct a statistical analysis for the production of Pistacia Vera to show the general trend of its production, using the method of spectral analysis method which shows whether there is or not an alternate bearing during the studied period between 1998 and 2009.

The objectives of our study have been achieved through testing three basic hypotheses. The first is, there is no relationship between the production of Pistacia Vera and the time. The second hypothesis is exposure of its production random and cyclical fluctuations because of alternate bearing, The third hypothesis, which says that it does not necessarily increase the number of compounds in the spectral analysis to increase the calculated coefficient of determination for the model.

The most important results of this study are: the production of Pistacia Vera is associated with time, and it also showed that the studied series is irregular and takes the form of cyclical series with a linear trend, where the coefficient of determination is equal to 57.1% for the linear part of the function without considering the effects of the compounds on it, and by considering the effects of four compounds on the studied function, The coefficient of determination became 80.9%, and thus we showed that the equation is effective and the correlation is good.

Key words: *Spectral Analysis, Pistacia Vera, Alternate Bearing, Time Series.*

مقدمة:

يتبع **الفستق الحلبي Pistacia Vera** الفصيلة **البطمية Anacardiaceae**، وتحتل شجرة الفستق الحلبي صدارة الأنواع المستهدفة للزراعة في المناطق الجافة والمهددة بالجفاف. حيث يُبحث عن بدائل زراعية للنباتات التي تقاوم الجفاف والتي تعطي إنتاجاً اقتصادياً.

إنّ هذه الشجرة تكتسب أهمية خاصة، لأنّ زراعتها تتأقلم في المناطق الجافة، وتتميز بأنّها شجرة تتحمل الظروف الجافة وارتفاع درجات الحرارة صيفاً وانخفاضها شتاءً.

تعدّ شجرة الفستق الحلبي من الأشجار المهمَّة في سورية، كما أنّها في مرحلة إزهارها حسّاسة حيث تتأثر سلباً بحدوث الصقيع ممّا قد يؤدي إلى فقدان الإنتاج.

وتشكل زراعة أشجار الفستق الحلبي دخلاً جيداً لمزارعيها نظراً لارتفاع أسعار ثمارها، وتمتاز شجرة الفستق الحلبي بخصائص اقتصادية وبيئية متميزة، مّما أدى إلى التوسع الكبير بزراعتها في المناطق الجافة وشبه الجافة تحت الظروف البعلية، وبخاصة خلال العقدين الأخيرين من القرن الماضي.

وتعد شجرة الفستق الحلبي معلماً من معالم محافظة حلب. حيث تحتل هذه المحافظة المرتبة الأولى في سورية من حيث المساحة المزروعة، تليها محافظة حماه.

إنّ أشجار الفستق الحلبي من الأنواع المثمرة المهمة لما تتميز به ثمارها من أهمية غذائية عالية وإمكانية استخدامها في مجالات غذائية عديدة واستعمالات صناعية أيضاً.

يتميّز إنتاج الفستق الحلبي بظاهرة **المعاومة** أو **تبادل الحمل Alternate Bearing**، ولم تلق هذه الشجرة الاهتمام الكبير من قبل الباحثين مقارنة مع الأنواع المثمرة الأخرى كالتفاحيات واللوزيات والحمضيات.

من هنا نرى ضرورة دراسة إنتاج هذه الشجرة الذي يعاني من تغيّر كبير في كمية الإنتاج من سنة لأخرى، وذلك بهدف استنباط بعض الحلول العلمية والتطبيقية التي تزيد من إنتاجها، والتخفيف من حدة التذبذب في الإنتاج السنوي.

مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة البحث في كون إنتاج الفستق الحلبي يزداد أحياناً، ويتناقص أحياناً أخرى متأثراً بعوامل مختلفة، ونريد معرفة فيما إذا كان هناك دورية Cyclical معينة يخضع لها هذا التذبذب في الإنتاج السنوي.

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في كونه يمثل محاولة جادة لدراسة تذبذب إنتاج الفستق الحلبي، ومعرفة الاتجاه العام لإنتاجه، إضافة لكونه من الأبحاث التي تهتم بنمذجة إنتاج الفستق الحلبي باستخدام أسلوب التحليل الطيفي الذي يدرس التقلبات الدورية لإنتاج الفستق الحلبي.

هدف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى استخدام أسلوب التحليل الطيفي لدراسة تذبذبات إنتاج الفستق الحلبي، ومعرفة فيما إذا كان هناك معاومة أو لا، وذلك لتحديد الاتجاهات المستقبلية لهذا الإنتاج. حيث تقتصر معظم الأبحاث المتوافرة في مكتباتنا، والمتعلقة بإنتاج الفستق على تحليل البيانات الإحصائية باستخدام نسب ومعدلات دون دراسة التقلبات الدورية التي يتأثر بها الإنتاج.

فرضيات البحث:

تتمثل فرضيات البحث بما يأتي:

- عدم وجود علاقة بين إنتاج الفستق الحلبي والزمن.
- لا يؤدي بالضرورة زيادة عدد المركبات في التحليل الطيفي إلى زيادة معامل التحديد (Coefficient of Determination) المحسوب للنموذج Model.
- تعرّض إنتاج الفستق الحلبي لتقلبات (Fluctuation) عشوائية (Random) ودورية نتيجة تبادل الحمل أو المعاومة.

منهجية البحث:

تمثلت المنهجية في البحث المكتبي حول موضوع الفستق الحلبي، وذلك بالاعتماد على المراجع العربية والأجنبية المتوافرة في المكتبات. إضافةً إلى جمع البيانات المتعلقة بإنتاج أشجار الفستق الحلبي وأعدادها، والمساحة المزروعة بأشجاره عن طريق المجموعات الإحصائية الزراعية السنوية، والنشرات الإحصائية السنوية الخاصة بالمحاصيل الزراعية لأعوام مختلفة، والمأخوذة من مديرية الإحصاء والتخطيط والاتحاد العام للفلاحين في سورية.

واُعتمد الأسلوب الوصفي التحليلي الذي يتضمن الجانب النظري من البحث، ويركز على الأهمية الاقتصادية لإنتاج الفستق الحلبي وظاهرة المعاومة. إضافة إلى الأسلوب الكمي التطبيقي الذي يتناول استخدام أسلوب التحليل الطيفي (Spectral Analysis) في دراسة السلاسل الزمنية (Time Series) لإنتاج الفستق الحلبي، وبيان العلاقة بين الإنتاج والزمن (Time) .

يعدّ هذا الأسلوب من الأدوات الإحصائية والرياضية ذات النتائج المقنعة والمختارة، لدراسة المشكلات الاقتصادية للظواهر الاقتصادية التي تتأثر بالتقلبات الموسمية Seasonal والدورية.

اُستخدم برنامج MS- Excel 2007 وحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS 15.0 for Windows Evaluation Version، ممّا يساعد الباحثين في فهم ما يدور، ويوفر لهما المعلومات اللازمة لأجل اتخاذ القرارات الرشيدة (١) ، وتنفيذ الحسابات والحصول على نتائج التحليل الإحصائي.

الإطار النظري للبحث:

بالنظر إلى موقع سورية من العالم بشكل عام، ومحافظة حلب بشكل خاص كأحد منتجي الفستق الحلبي، فإنّ إنتاج الفستق الحلبي يسهم بشكل كبير في الدخل القومي، ولدى النظر إلى كيفية نمو شجرة الفستق الحلبي وتطورها بدءاً من زراعتها، وحتى دخول عمر الإثمار، نجد أنّ هناك مجموعة من التقلبات العشوائية والدورية التي تؤثر سلباً في إنتاج هذه الشجرة نتيجة المعاومة، ونحاول من خلال هذا البحث الوصول إلى أفضل نموذج يعكس تطور ظاهرة إنتاج الفستق الحلبي في محافظة حلب، ويصلح للتنبؤ المستقبلي ذلك بالاعتماد على متغيرات البحث الإنتاج (y) كمتغير تابع، والزمن (t) كمتغير مستقل.

الدراسات السابقة:

يمكن استعراض بعض الدراسات ذات الصلة بالفستق الحلبي على النحو الآتي:

دراسة **كردوش محمد، وأخرون**، (٢٠٠٨) بعنوان: تأثير الرش الورقي بالبورون على إنتاجية ونوعية الفستق الحلبي Pistacia vera L صنفي (العاشوري وناب الجمل) .

طبقت هذه الدراسة في حقول الفستق الحلبي في محافظة حماه (منطقة مورك) ، على أشجار بعمر ٣٠ سنة، وذلك على الصنفين العاشوري وناب الجمل، خلال موسم ٢٠٠٥ بهدف دراسة تأثير الرش الورقي بعنصر البورون، وبمواعيد عدة على مجموعة من المواصفات

الخضرية والثمرية للأشجار المدروسة. وقد بينت النتائج بعد تحليلها إحصائياً أن الرش بالبورون أدى إلى زيادة معنوية في إنتاجية الشجرة وعدد الثمار في العنقود ونسبة الثمار المتشققة ووزن الثمار. كما عمل أيضاً على تخفيف نسبة الثمار الفارغة بشكل معنوي، وتبين أن أفضل مواعيد الرش هما الموعد الثاني (مرحلة تطاول البراعم الزهرية) ، والموعد الرابع –مرحلة الانقسام السريع للجنين– [٢] .

دراسة **جلب أدهم، عليو محمود**، (٢٠٠٦) بعنوان: دراسة تأثير الظروف المناخية على إنتاجية الفستق الحلبي Pistacia Vera في حلب وإدلب.

وضحت نتائج هذه الدراسة وجود تباين واضح في الظروف المناخية لمنطقتي زراعة الفستق الحلبي الرئيسة في سورية أدى إلى تفاوت في إنتاجيته حيث بلغت ٦,٨٦ في حلب و ١٠,٣٥ كغ/ شجرة في إدلب، مع وجود اتجاه تراجعي للإنتاجية خلال الفترة (١٩٨٢– ٢٠٠٢) مقداره – ٢,٨٨ كغ/ شجرة في حلب و– ١,١٨ كغ/ شجرة في إدلب.

دلت التراكمات الحرارية للفترة من الإزهار، وحتى النضج إلى وجود زيادة واضحة بلغت +١٧٣,٢٦ و+٣٣٩,٧٧ مع تراجع واضح لعدد ساعات البرودة للفترة الشتوية بلغ على التوالي (– ٢١٨,٩٦) في حلب وفي إدلب (– ٢٢٩,٥٣) وأظهرت قيم معامل الارتباط البسيط التأثير الإيجابي القوي لأمطار شهر آذار، فقد بلغت قيم (r) +٠,٨٨ في حلب و+٠,٩٢ في إدلب، أما التأثير السلبي الأقوى فكان لدرجة الحرارة الصغرى خلال فترة الإزهار وقد بلغ– ٠,٦٠ في حلب و– ٠,٥٩ في إدلب. وأخيراً ربطت معادلتا الانحدار المتعدد بين إنتاجية الفستق الحلبي وأهم ثمانية عناصر مناخية مؤثرة خلال المراحل الفينولوجية المختلفة في حلب وإدلب [٣] .

دراسة **القرواني محي الدين، وأخرون**، (٢٠٠٤) بعنوان: تأثير التقليم على الخصائص المورفولوجية والفينولوجية لأشجار الفستق الحلبي في منطقة الشوبك– الأردن.

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير التقليم الخفيف والتقليم الجائر على إنتاجية ثمار الفستق الحلبي ونوعيتها، وتحديد درجة التقليم التي تتجاوب مع الظروف البيئية الجافة، وتأثيرها على إنتاجية الشجرة وصفات ثمارها النوعية. وبينت هذه الدراسة أن التقليم الخفيف تفوق معنوياً في محتوى الأوراق من عنصر النيتروجين بنسبة ١,٥٨٧٪، وعلى العكس فقد تفوق التقليم الجائر على التقليم الخفيف في محتوى الأوراق من عنصر البوتاسيوم بمعدل ٠,٦٨ جزء بالمليون. فيما تفوقت معنوياً معاملة التقليم الجائر في محتوى الأوراق من عنصر النحاس بمقدار ٩,٥ جزء بالمليون. ويشير التحليل الإحصائي إلى أن معدل قوة النمو قد تفوقت معنوياً في طريقة التقليم الجائر على معاملة التقليم

الخفيف، إذ أعطت أغصاناً بطول ١٥,٣٦ سم، وكذلك بالنسبة إلى عدد البراعم الثابتة حيث بينت النتائج أن التقليم الجائر تفوق معنوياً على التقليم الخفيف بمعدل ٣,٦٦٧ برعماً[٤].

دراسة **فرغ وسن Ferguson وآخرون**، (١٩٩٧) بعنوان: التقرير النهائي حول تجارب أصول الفستق الحلبي في كاليفورنيا للفترة ١٩٨٩– ١٩٩٧. California Pistachio Rootstock Trials Final Report 1989- 1997 قام فريقٌ من الباحثين في الولايات المتحدة الأمريكية بإعداد تقرير نهائي حول تجارب أصول الفستق الحلبي في كاليفورنيا استمرت لمدة ٩ سنوات من عام ١٩٨٩ إلى عام ١٩٩٧، جاء فيه أن إنتاج الفستق الحلبي في كاليفورنيا يأتي من أشجار تعتمد على أربعة أصول هي: البطم الأطلسي Pistacia Atlantic وبطم انتيجريما PGI وهجينين بين PGII و UCB، وقد أوضحت التجارب وجود فروق معنوية بين الأصول من حيث مقاومتها لمرض الذبول والصقيع. وكذلك وجود فروق معنوية في النمو والتبكير في الإنتاج الثمري. بالإضافة لسلسلة من التجارب تمّ الحصول من خلالها على نتائج عديدة تفيد معرفة الأصول المقاومة للظروف المناخية [٥].

دراسة **يولوسراك Ulusarac، كيراك Karaca** ، (١٩٩٥) بعنوان: اختيار أصول أصناف الفستق . Rootstock Selection for Pistachio Nut (Pistacia Vera L.) Varieties طبقت هذه الدراسة في تركيا لتحديد أفضل الأصول المناسبة ذات البنية الجافة، فقد طُعمت أصناف تجارية مع أصول بطم أطلسي وبطم كنجوك وفستق حلبي، وتبيّن تفوق كلٍ من البطم الأطلسي والبطم كنجوك على الفستق الحلبي من حيث النمو والإنتاج [٦].

حدود البحث:

يمكن إيجازها بما يأتي:

- حدود مكانية: دُرست سلسلة زمنية لإنتاج الفستق الحلبي في محافظة حلب.
- حدود زمنية: اقتصرت الدراسة على الفترة الزمنية بين عامي ١٩٩٨ و ٢٠٠٩، وهي فترة كافية لتوضيح دورية الإنتاج على المدى القصير، ودراسة التذبذبات والتقلبات في الإنتاج. حيث يتعلق الأمر عملياً بالمعاومة، أو تبادل الحمل.

مصطلحات البحث:

◄ **التغيرات الدورية:**

هي قوى تنشأ عندما تكون السلسلة الزمنية، إما سنوية أو فصلية، وتنشأ في فترات زمنية متساوية، وتتطلب فترة محددة لتعيد نفسها مرة أخرى.

◄ **المعاومة أو تبادل الحمل:**

عبارة عن ميل أشجار الفستق الحلبي إلى الحمل الغزير في عام ما، وحمل ضئيل أو قد لا تحمل بالمرة في العام التالي، والسنة التي تحمل فيها الشجرة محصولاً غزيراً تسمى سنة الحمل الغزير (On year) ، في حين تسمى السنة التالية بسنة الحمل الخفيف (Off year) .

المبحث الأول- الأهمية الاقتصادية لإنتاج الفستق الحلبي وظاهرة المعاومة:

تمتاز شجرة الفستق الحلبي بخصائص اقتصادية وبيئية متميزة، نظراً لتأقلمها مع الظروف البيئية للمناطق الجافة وشبه الجافة، لذلك أُدخلت زراعتها إلى العديد من الدول العربية، وتعدُّ منطقة البحر المتوسط وأسيا الصغرى الموطن الأصلي لزراعتها منذ أكثر من ٣٠٠٠ سنة مضت (٧) .

وتنجح زراعة شجرة الفستق الحلبي في معظم أنواع الترب عدا الثقيلة سيئة الصرف. كما أنها تقاوم ارتفاع نسبة الكلس وارتفاع الملوحة (٨) ، من هنا تأتي أهميتها الاقتصادية على أنها شجرة قنوعة، كما تأتي أهمية هذا المحصول في دعم الاقتصاد الوطني. حيث يصدّر قسم من إنتاجه لمجموعة من الدول العربية والأجنبية مثل لبنان، السعودية، الكويت، الإمارات، مصر، وكذلك تركيا وفنزويلا (٩) . كما تتركز زراعته في ثلاث محافظات حلب – حماه– إدلب حسب الإحصائيات السورية (١٠) .

يتصف إنتاج الفستق الحلبي بالمعاومة. حيث يكون الإنتاج غزيراً في سنة ما، وقليلاً في السنة التالية، وتبدأ أشجار الفستق الحلبي بإعطاء الثمار عندما يصبح عمرها ٢٠ عاماً، وتستمر في الإنتاج لمدة ١٠٠ عام (١١) . **وترجع ظاهرة المعاومة لعوامل عدة أهمها**(١٢):

♦ عوامل وراثية: تختلف أصناف الأشجار من النوع نفسه كثيراً أو قليلاً بالنسبة لاستجابتها للحمل المتبادل.

♦ عوامل مناخية: تؤدي هذه العوامل دوراً في إظهار حدة ظاهرة المعاومة أو التخفيف منها. يؤدي كلٌ من التربة الخصبة والري وارتفاع درجات الحرارة والهطول الربيعي، كذلك الصقيع في الربيع إلى قتل الأزهار والثمار الحديثة العقد، وبدوره يؤدي إلى تكشف وتكون العديد من البراعم الزهرية لمحصول العام التالي. أي أن الصقيع يدفع الأشجار إلى دخول المعاومة. وإن ارتفاع الرطوبة النسبية وقت الإزهار يعرقل عملية التلقيح فتتشكل نسبة من الثمار الفارغة، كما أن الرطوبة المرتفعة خلال الصيف تزيد من فرص الإصابة بالأمراض، فينخفض الإنتاج وتدخل الأشجار في المعاومة (١٣) .

♦ عوامل زراعية: يقلل التقليم بعد سنة الحمل الغزير من عدد الثمار، وينشّط النمو الخضري الذي يعمل بدوره على تنشيط تكوين أزهار أكثر في سنة الحمل الخفيف، وبالتالي يشجع على الدخول في المعاومة، وكذلك تأخير القطاف يؤدي إلى ضعف الإنتاج في السنة التالية.

المبحث الثاني- دراسة السلاسل الزمنية باستخدام أسلوب التحليل الطيفي:

يعدّ التحليل الطيفي من الأدوات الحديثة المستخدمة في الاقتصاد بمجالات عديدة، وبخاصة في دراسة التغيرات الدورية للظواهر التي تتأثر بالعوامل الموسمية والدورية والعشوائية (Random) فهو الأسلوب الذي يعتمد بالأساس على تحويل بيانات السلسلة الزمنية إلى موجة جيب وجيب التمام، ومن ثمّ إجراء التقدير وفقاً لمخططات دورية. وإنّ استخدامه في المجالات الاقتصادية يسمح لنا بدمج دراسة الاتجاه العام (Trend) باستخدام طريقة المربعات الصغرى (Least Square Method) مع التوابع الدورية (Functions Periodic) المتعلقة بجيب الزوايا [١٤] ، أو تجيبها التي تهدف لدراسة أسباب الذبذبات (Vibrations) ونتائجها. حيث تستطيع أن تعبر بدقة بالغة عن الظواهر الاقتصادية والاجتماعية التي تعاني من تغيرات دورية وموسمية [١٥].

ويرجع تاريخ أسلوب التحليل الطيفي إلى بداية القرن العشرين عندما اُستخدم في مجال الأبحاث الفيزيائية أولاً، ثم تلتها الأبحاث الفضائية التي تعتمد على التغيرات الدورية.

وقد ظهرت البدايات الأولى لأسلوب التحليل الطيفي بالتحديد بعد منتصف الستينيات، وذلك في دراسة الاقتصاد الكلي والسلاسل الزمنية، وكان واضحاً منذ البداية أنّ أسلوب التحليل الطيفي وصفي بحت، ولا يمكن استخدامه في التنبؤ، لكنه يعدُّ مع ذلك أداة قوية لفحص دورية الظواهر الاقتصادية [١٦].

إنّ إنتاج الفستق الحلبي ظاهرة اقتصادية، وتعاني من تقلبات دورية بسبب التأثيرات المناخية أو الطبيعية، **لذا يمكن نمذجتها من خلال جزأين**:

- جزء يدل على الاتجاه العام.
- وجزء أخر يتعلق بالتغيرات الموسمية والدورية ويمكن التعبير عنها بالدالة التالية[١٧] :

$$y_t = f(t) + g(\cos w, \sin w).................(1)$$

t : الزمن و w : التردد الزاوي Wavering.

حيث إنّ الجزء الأول من الدالة $f(t)$ خطي والجزء الثاني $g(\cos w, \sin w)$ مثلثي، ويمكن التعبير عنها بالشكل التالي (١٨) :

$$y_t = \mu + \sum_{i=0}^{n} \alpha_i \cos w_i t + \sum_{i=0}^{n} \beta_i \sin w_i t ....(2)$$

$$i = 0,1,2,....., \frac{N}{2} = n$$

حيث N عدد المشاهدات المدروسة.

وينعدم الجزء المثلثي (الجيبي) إذا لم تكن الظاهرة دورية، ويصبح الاتجاه العام ثابت ويعبر عنها بـ $y_t = \mu$ ، ويعطى التردد الزاوي بالعلاقتين الآتيتين (١٩) :

$$w_i = \frac{2\pi i}{N} ....(3)$$

$$0 \le w_i \le 2\pi \ ; \ w_i = 2\pi f_i ....(4)$$

حيث f : Fit ويدل على عدد الدورات المتعاقبة وأجزائها، فيكون:

$$f_i = \frac{i}{N} ....(5)$$

وبعد حساب قيمة التردد الزاوي w_i ستصبح الصيغة الرياضية الدالة على السلسلة الزمنية بعد إضافة الجزء الدوري وإجراء الإصلاحات على المعادلة (٢) بالشكل الآتي:

$$y_t = \sum_{i=0}^{n} \alpha_i \cos(w_i t) + \sum_{i=0}^{n} \beta_i \sin(w_i t) ....(6)$$

تعدّ السلسلة الزمنية دورية نظامية Regular إذا تحققت فيها الشروط الآتية:

- الاتجاه العام موازي للمحور الأفقي (الزمن) .
- نظير أي نقطة يقع على بعد p (الدور) من النقطة المناظرة له.

حيث إنّ الدور p : يعني الفترة Period التي تعاد فيها الظاهرة بالطريقة نفسها والمسافة نفسها، وبكلام أخر يعبر عن عدد اللحظات الزمنية اللازمة لدورة واحدة. ويستخدم لتحديد مدى تقلبات الظاهرة الاقتصادية المدروسة، ويعطى بالعلاقة الآتية:

$$P_i = \frac{1}{f_i} = \frac{N}{i} ....(7)$$

- **جميع المؤشرات الأساسية للسلسلة ثابتة وهي:**

A_i : السعة Amplitude تعني بعد أول قمة عن خط المتوسط μ للسلسلة النظامية، أي زيادة الإنتاج، أو انخفاضه عما هو مقدر له وسطياً.

ϕ: طور السلسلة، فالطور Phase هو ابتعاد أول قمة عن المحور الرأسي، ويعني أول زيادة عظمى يتبعها انخفاضات متتالية في الإنتاج.

تستخدم الآن في المسائل الاقتصادية الحديثة فقط الفروقات بين القيم الفعلية والنظرية الناتجة عن تقدير الاتجاه العام.

إنّ ثوابت المعادلة رقم (٦) α_i، β_i تحسب من العلاقات الآتية:

$$\alpha_i = \frac{1}{N}\sum_{i=1}^{N}(y_t - \hat{y})\cos w_i t \qquad i = 0, n$$
$$\text{.................................(8)}$$
$$\alpha_i = \frac{2}{N}\sum_{i=1}^{N}(y_t - \hat{y})\cos w_i t \qquad i = 1,2,........., n-1$$

$$\beta_i = \frac{1}{N}\sum_{i=1}^{N}(y_t - \hat{y})\sin w_i t \qquad i = 0, n$$
$$\text{.................................(9)}$$
$$\beta_i = \frac{2}{N}\sum_{i=1}^{N}(y_t - \hat{y})\sin w_i t \qquad i = 1,2,......., n-1$$

$$A_i = \sqrt{\alpha_i^2 + \beta_i^2} \text{.......... (10)}$$

$$\theta_i = arctg\frac{\beta_i}{\alpha_i} \text{............... (11)}$$

$$\phi_i = \frac{\theta_i}{w_i} \text{............... (12)}$$

حيث θ_i يسمى بالطور العام، وعموماً يمكن كتابة السلسلة الزمنية المكوّنة من أدوار عدة بالشكل الآتي:

$$y_t = \mu + \sum_{i=1}^{n} C_i t \text{.............. (13)}$$

إنّ الدالة مكوّنة من معادلة الاتجاه العام ومجموع المركبات التي سترفع من جودة تمثيل العلاقة بين y و t ، وتصاغ كل مركبة Compound بالشكل الآتي:

$$C_i t = \alpha_i \cos w_i t + \beta_i \sin w_i t .... (14)$$

وإنّ عدد المركبات الدورية الإجمالية التي يمكن وضعها بشكل عام في النموذج النهائي هو نصف عدد المشاهدات المدروسة للسلسلة الزمنية، ونظراً لصعوبة إجراء الحسابات كافة الخاصة بنموذج يحوي دورات عديدة، فيفضل- بشكل عام- استخدام معادلة الاتجاه العام التقليدية وحساب معامل التحديد، الذي هو حاصل قسمة التباين المفسر على التباين الكلي. وإذا كان هذا المعامل ضعيفاً فنضيف مركبة، ونحسب معامل التحديد مجدداً بأخذ معادلة الاتجاه العام والمركبة الأولى، وننظر هل معامل التحديد قد أصبح مقبولاً (أكثر من ٨٠٪) ، وهكذا نضيف مركبة تلو الأخرى حتى يصبح معامل التحديد مقبولاً.

يعطى معامل التحديد الذي يبين فعالية التمثيل بالعلاقة الآتية:

$$I^2 = \frac{\sum (\hat{y}_i - \bar{y})^2}{\sum (y_t - \bar{y})^2} .... (15)$$

وهو مربع معامل الارتباط بيرسون Pearson Correlation Coefficient للجزء الأول من الدالة الذي هو خطي، ويعطى بالشكل الآتي:

$$r_{t.y} = \frac{\sum (t_i - \bar{t})(y_i - \bar{y})}{n.\sigma_{\bar{t}}.\sigma_{\bar{y}}} ...... (16)$$

ويسمى أيضاً الجذر التربيعي لمعامل التحديد بالرقم القياسي لفعالية التمثيل، ويعطى بالعلاقة الآتية:

$$I = \sqrt{\frac{\sum (\hat{y}_i - \bar{y})^2}{\sum (y_t - \bar{y})^2}} .... (17)$$

المبحث الثالث تطبيق أسلوب التحليل الطيفي على إنتاج الفستق الحلبي:

لدينا البيانات الموضّحة في الجدول (١) التي تبيّن تطور مساحة أشجار الفستق الحلبي وأعدادها وإنتاجها خلال الفترة الممتدة من عام ١٩٩٨م وحتى عام ٢٠٠٩م، والتي حصلنا عليها كما أشرنا من المجموعات الإحصائية الزراعية السنوية والنشرات الإحصائية السنوية.

الجدول (١)

تطور مساحة وعدد أشجار وإنتاج الفستق الحلبي في محافظة حلب للفترة ١٩٩٨ - ٢٠٠٩

المساحة (هكتار)	مجموع الأشجار (بالألف)	عدد الأشجار المثمرة (بالألف)	الإنتاج (طن)	السنوات
١٣٠٥٣	٢١٧٣	٨٣٤	٨١٩٢	١٩٩٨
٢٦١٦٧	٤٤٤٠	١٧٨٦	٩١٣٤	١٩٩٩
٢٦١٣٣	٤٤٣٥	١٨٥٧	١٦٢٢٥	٢٠٠٠
٢٦٢١٣	٤٤٤٣	١٩٧٩	١١٣١٨	٢٠٠١
١٩٥٦٤	٣٢٩٥	١٤٩١	٩١٩٩	٢٠٠٢
١٢٩١٥	٢١٤٦	١٠٠٣	٧٠٨٠	٢٠٠٣
٣٥٣٧	٢٢٠٠	٤٢٩٠	٢٥٦٤٩	٢٠٠٤
٢٥٢٤٨	٤١٧٠	٢٢١٦	١٨٨٤٦	٢٠٠٥
٢٥٢١٤	٤١٦٨	٢٣٦٦	٢٤٧٣٦	٢٠٠٦
٢٥٢١٢	٤١٦٨	٢٤٥٢	٢٣٣٤٩	٢٠٠٧
....*	.....	.....	١٩٠٠٠	٢٠٠٨
.....	.....	......	٢٤٠٠٠	٢٠٠٩

المصدر:

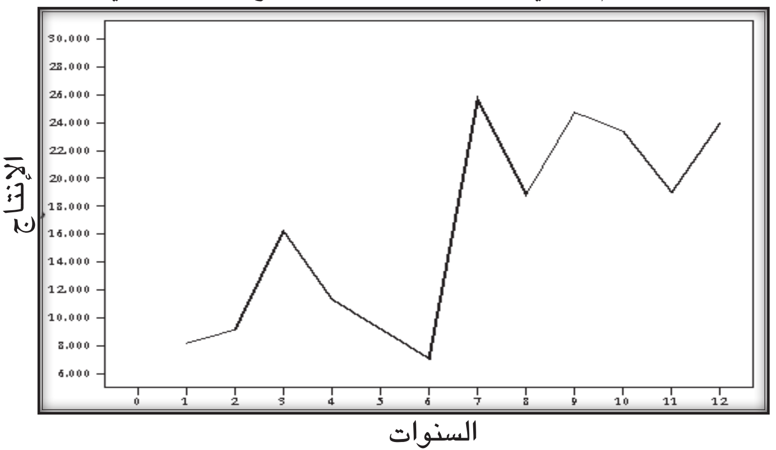
- المجموعات الإحصائية الزراعية السنوية للأعوام المذكورة، مديرية الإحصاء والتخطيط، وزارة الزراعة والإحصاء الزراعي، دمشق، سورية.
- النشرات الإحصائية السنوية، مكتب الإحصاء والتخطيط للدراسات، الاتحاد العام للفلاحين، دمشق، سورية.

يُلاحظ من هذا الجدول تزايد في المساحة المزروعة بأشجار الفستق الحلبي بين عامي ١٩٩٨م و٢٠٠١ م ثم يليه تراجع في تلك المساحة خلال العامين ٢٠٠٢م و ٢٠٠٤ م، نتيجة الأخطاء العشوائية، كتمادي العمران على بساتين الفستق الحلبي والقطع الجائر لأشجاره. لتزداد هذه المساحة في عام ٢٠٠٥، وتحافظ على حدود معينة كما هو واضح في الجدول، بالإضافة إلى وجود تذبذب في مجموع الأشجار المزروعة.

ويترافق هذا التذبذب بتزايد في عدد الأشجار المثمرة خلال عامي ١٩٩٨م و ٢٠٠٢م، وذلك نتيجة عمليات الخدمة (الري، التسميد، التقليم،...) ، ويليه تأرجح في عدد تلك الأشجار خلال العامين ٢٠٠٣م و ٢٠٠٤م، لتعاود المحافظة على عدد متقارب خلال الأعوام ٢٠٠٥ و ٢٠٠٦ و ٢٠٠٧، نتيجة العوامل المناخية الطارئة كالجفاف.

الشكل (١)

الرسم البياني للفترة المدروسة لتطور إنتاج الفستق الحلبي



نلاحظ من الشكل البياني رقم (١) أنّ السلسلة دورية باتجاه خطي، وأنّ الاتجاه العام غير موازي للمحور الأفقي.

هذا يعني أنّ السلسلة دورية غير نظامية Irregular، وبما أنّ معادلة الاتجاه العام للجزء الخطي تعطى بالشكل التالي: $y = b_0 + b_1.t$ ، فإنّه باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS نحصل على الجداول الآتية:

Curve Fit

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: الانتاج

	Model Summary					Parameter Estimates	
Equation	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.571	13.314	1	10	.004	6686.045	1493.531

ويمكن تلخيص هذا الجدول كالآتي:

الجدول (٢)

خلاصة النموذج وتقدير معلماته

شكل النموذج Equation	خطي
معامل التحديد R^2	٠,٥٧١
قيمة فيشر F	١٣,٣١٤
مستوى المعنوية sig	٠,٠٠٤
ثابت معادلة الانحدار b_0	٦٦٨٦,٠٤٥
معامل الانحدار b_1	١٤٩٣,٥٣١

وتظهر معادلة الانحدار من هذا الجدول (٢) على الشكل الآتي:

$$\hat{y} = 6686.045 + 1493.531.t$$

وبتعويض قيم الزمن $t = 1,2,3,........$ في معادلة الانحدار نحصل على القيم النظرية $\hat{y}$ كما هو مبيّن في الجدول (٣) :

الجدول (٣)

القيم النظرية لـ y

السنوات	١٩٩٨	١٩٩٩	٢٠٠٠	٢٠٠١	٢٠٠٢	٢٠٠٣
ŷ	٨١٧٩,٥٧٦	٩٦٧٣,١٠٧	١١١٦٦,٦٣٨	١٢٦٦٠,١٦٩	١٤١٥٣,٧	١٥٦٤٧,٢٣١
السنوات	٢٠٠٤	٢٠٠٥	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩
ŷ	١٧١٤٠,٧٦٢	١٨٦٣٤,٢٩٣	٢٠١٢٧,٨٢٤	٢١٦٢١,٣٥٥	٢٣١١٤,٨٨٦	٢٤٦٠٨,٤١٧

المصدر: عمل الباحثين.

ووجدنا أيضاً معامل التحديد: $I^2 = 0.571$ ، فيكون معامل الارتباط بيرسون: $r_{t,y} = I = 0.756$، فالارتباط بين الإنتاج والزمن مقبول، وإشارة معامل الارتباط موجبة، فالعلاقة طردية، وبهذا نرفض الفرضية الأولى القائلة بعدم وجود علاقة بين إنتاج الفستق الحلبي والزمن، ونستنتج أنّه يوجد علاقة بين الإنتاج والزمن، إلا أنّها مقبولة وذات فعالية تمثيل ضعيفة.

نجري الآن دراسة دورية إذْ إنّ التباين المفسر Explained Variation ضعيف، لذا نبدأ بإدخال مركبة تلو الأخرى لمعرفة فيما إذا كان معامل التحديد سيتحسن نتيجة أخذ الدورية في الحسبان.

باستخدام الحاسوب نوجد المركبات تباعاً كما في الجدول (٤) .

الجدول (٤)

المركبات التي سيتم إضافتها للدالة

C_{it}	C_{0t}	C_{1t}	C_{2t}	C_{3t}	C_{4t}	C_{5t}	C_{6t}
	٠,٠٣٨ –	٢٦٧,٦٥٧ –	٥١٢,٠٠١	١٦٣٠,١٤ –	٢٢٢٧,٩٦٢	٢٣٤٧,٢ –	١٥١٩,٥٥٥

المصدر: عمل الباحثين.

وفي كل مرة نوجد التباين المفسر بعد إدخال كل مركبة حتى نحصل على معامل تحديد، ويكون فيه التباين المفسر مبرراً بالنموذج ومشروحاً بالشكل المقبول، وعادة

نتوقف في إدخال المركبات عندما نصل إلى ما يقارب ٨٠٪ لقيمة معامل التحديد الدال على القوة التفسيرية للنموذج، ويبين الجدول (٥) معامل التحديد بعد إضافة المركبات تباعاً.

الجدول (٥)

معامل التحديد بعد إضافة المركبات تباعاً

C_{it}	C_{0t}	C_{1t}	C_{2t}	C_{3t}
معامل التحديد I^2	٠,٥٧١	٠,٧٥٣	٠,٦٨٩	٠,٨٠٩

المصدر: عمل الباحثين.

نلاحظ عند إدخال المركبة الأولى C_0 أنّ معامل التحديد $I^2 = 0.571$ وهو غير مقبول لتفسير الظاهرة المدروسة. حيث أنّ الزمن استطاع أن يفسر ٥٧,١٪ تقريباً من الظاهرة المدروسة (إنتاج الفستق الحلبي) y، فهناك عوامل أخرى (دورية وعشوائية) تؤثر في هذه الظاهرة إضافة إلى عامل الزمن t، والشكل البياني (٢) يبين شكل الدالة بعد إضافة المركبة الأولى.

ثمّ ندخل المركبة الثانية C_{1t} والثالثة C_{2t} وهكذا نتوقف بعد إدخال المركبة الرابعة بحيث نحصل على معامل تحديد $I^2 = 0.809$، أي أنّ الزمن استطاع أن يفسر ٨٠,٩٪ تقريباً من الظاهرة المدروسة.

أي أنّ الرقم القياسي لفعالية التمثيل يساوي $I = 0.899$، وعندما تكون قيمته ٠,٨٠≤I<٠,٩٠، نقول بأنّ فعالية التمثيل ومتانة العلاقة جيدة، وبالفعل وصلنا إلى معادلة ذات فعالية تمثيل جيدة، وعلاقة ارتباطية جيدة أيضاً.

ولوحظ من الجدول (٥) بأنه ليس بالضرورة أن يزيد قيمة معامل التحديد بزيادة عدد المركبات. فعند إدخال المركبة C_{2t} يصبح معامل التحديد٠,٦٨٩ ، بعد أن كانت قيمته ٠,٧٥٣ عند إدخال المركبة C_{1t}، وبهذا نكون قد أثبتنا صحة الفرضية الثانية القائلة إن زيادة عدد المركبات في التحليل الطيفي لا تؤدي بالضرورة إلى زيادة معامل التحديد المحسوب للنموذج.

وبعد حساب قيم التردد الزاوي والدور والسعة α_t و β_t و A_i و p_i و f_i و w_i و φ_t و θ_t، والملخّصة في الجدول (VI) الوارد في الملاحق.

نلاحظ المركبات المختلفة السبع الآتية:

$$C(T,0) = -0.038 * COS(0) * T + 0 * SIN(0) * T$$

$$C(T,1) = 414.743 * COS(\frac{\pi}{6}) * T + -1254.36 * SIN(\frac{\pi}{6}) * T$$
$$C(T,2) = -3190.99 * COS(\frac{\pi}{3}) * T + 2435.967 * SIN(\frac{\pi}{3}) * T$$
$$C(T,3) = 939.969 * COS(\frac{\pi}{2}) * T + -1630.89 * SIN(\frac{\pi}{2}) * T$$
$$C(T,4) = 122.761 * COS(\frac{2\pi}{3}) * T + 2641.756 * SIN(\frac{2\pi}{3}) * T$$
$$C(T,5) = 2624.695 * COS(\frac{5\pi}{6}) * T + -151.436 * SIN(\frac{5\pi}{6}) * T$$
$$C(T,6) = -1519.56 * COS(\pi) * T + 0 * SIN(\pi) * T$$

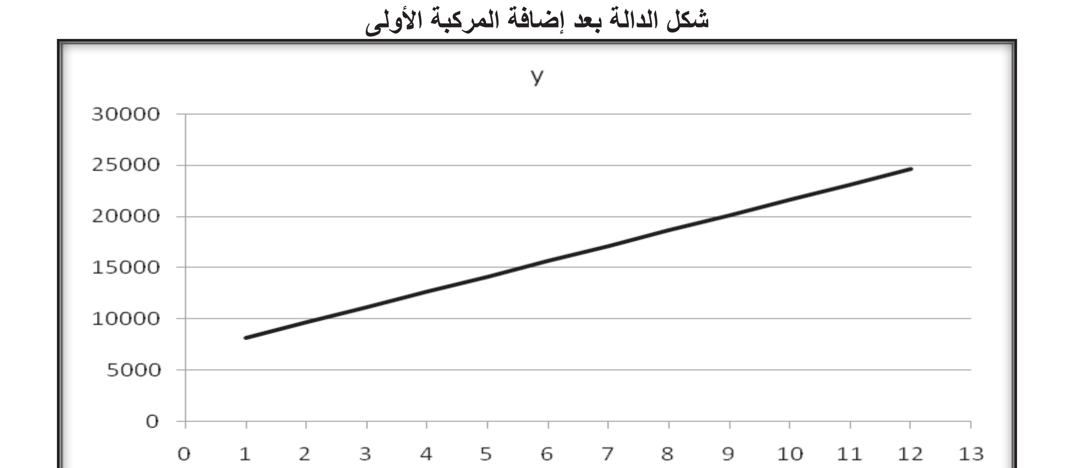
كما ذكرنا سابقاً من الجدول (٥) ، يلاحظ أنّ معامل التحديد يبلغ $I^2 = 0.809$ عند إضافة المركبة الرابعة، ولذلك فإنّ أفضل نموذج يعكس تطور ظاهرة إنتاج الفستق الحلبي في محافظة حلب ويصلح للتنبؤ هو كالآتي:

$$C(T,3) = 6686.045 + 1493.531.t + 939.969 * COS(\frac{\pi}{2}) * T + -1630.89 * SIN(\frac{\pi}{2}) * T$$

وأخيراً نقوم بعرض الأشكال البيانية لإضافة المركبات، ومدى التأثير الواضح في السلسلة الزمنية لإنتاج الفستق الحلبي.

الشكل (٢)

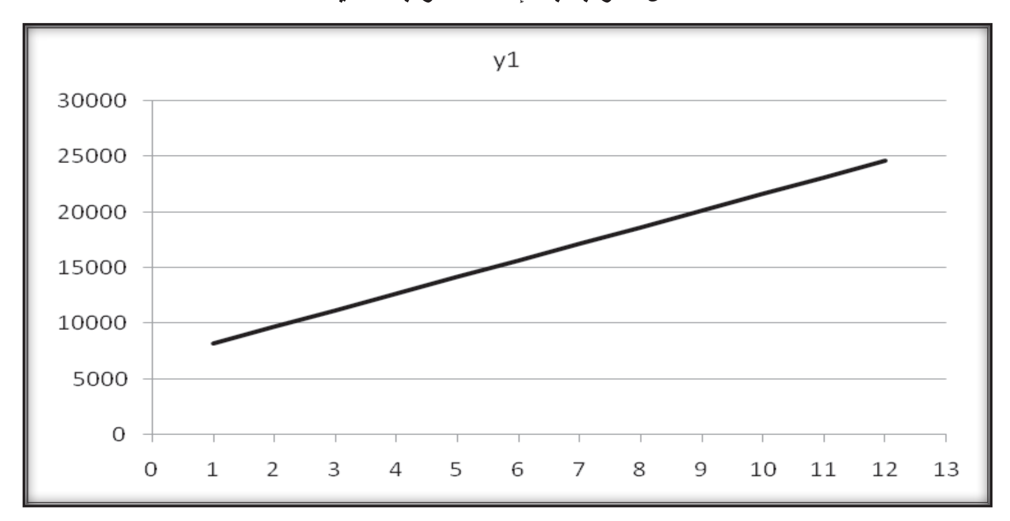
شكل الدالة بعد إضافة المركبة الأولى



استخدمنا في هذه السلسلة w_0، وهي سلسلة مستقرة غير متموجة وهي خطية في الغالب، ثمّ نرسم شكل الدالة بعد إضافة مركبة أخرى.

الشكل (٣)

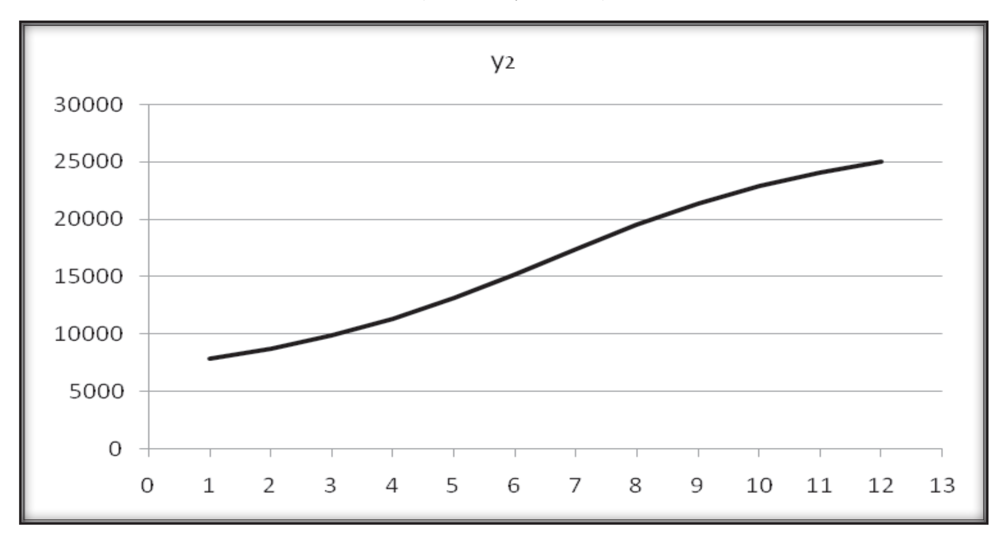
شكل المركبة بعد إضافة المركبة الثانية



اُستخدم w_0 و w_1 في السلسلة المبينة في الشكل (٣) ، وهي ذات تموجات قليلة جداً، وغير ظاهرة للعين المجردة.

الشكل (٤)

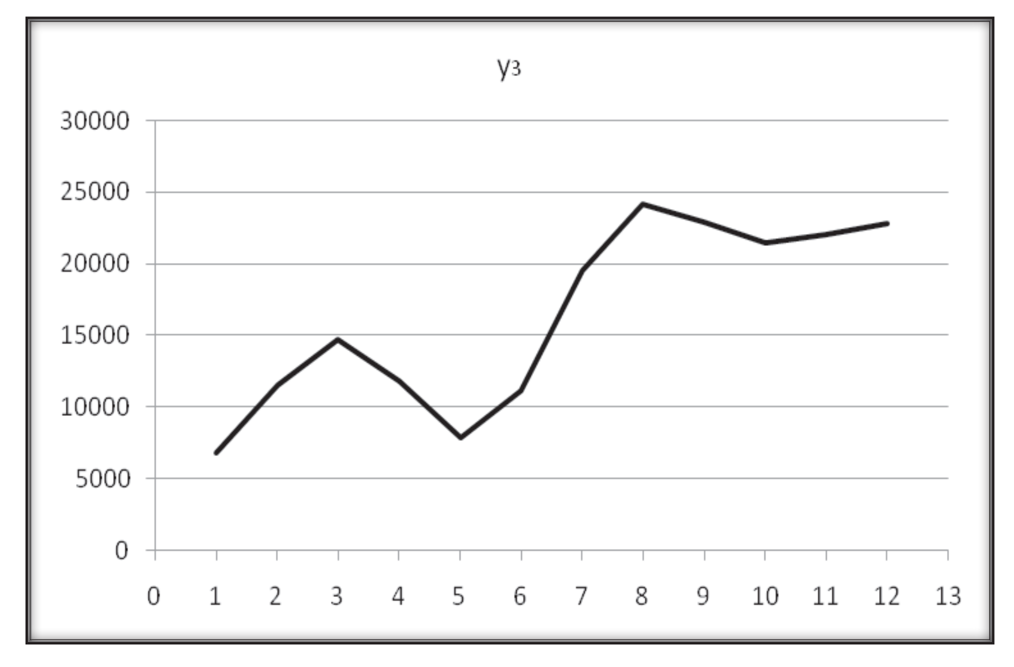
شكل المركبة بعد إضافة المركبة الثالثة



ولو نظرنا إلى هذه السلسلة في الشكل (٤) بعد استخدام w_0 و w_1 و w_2 ستكون أكثر تموجاً.

الشكل (٥)

شكل المركبة بعد إضافة المركبة الرابعة



يتبين لنا أنّه كلما أدخلنا مركبة، كلما أصبحت السلسلة أكثر تموجاً، إلى أن يتم استخدام w_3 الأكثر تموجاً، أي عدد اللحظات الزمنية للدور يكون أكبر من الأقل تموجاً، وبالتالي استطعنا إثبات الفرضية الثالثة المتعلقة بتعرّض إنتاج الفستق الحلبي لتقلبات عشوائية ودورية نتيجة تبادل الحمل أو المعاومة.

الخاتمة والنتائج:

إن توجّه الاقتصاد السوري نحو الانفتاح على الأسواق العالمية مع ندرة الموارد الطبيعية في القطر يستدعي النظر بإعادة توزيع الموارد المحلية، وعوامل الإنتاج القابلة للتجارة في القطاع الزراعي، والاعتماد على الميّزة النسبية التي تشير إلى أفضل حل توافقي بين التكاليف الفعلية والكفاءة الاقتصادية والمنفعة الاجتماعية، وبما أنّ الفستق الحلبي من أهم الأشجار المثمرة التي لها مقومات الربح الاجتماعي وتوفير العملة الأجنبية في الوقت

نفسه، لذلك من الضروري تقويم الميزات النسبية لهذا المنتج [٢٠] ، بعد دراستنا لأسلوب التحليل الطيفي، **وتطبيقه على السلسلة الزمنية لإنتاج الفستق الحلبي نتوصل إلى ما يأتي**:

١. تراجع في المساحة المزروعة بأشجار الفستق الحلبي قياساً مع الزمن.

٢. تذبذب إنتاج الفستق الحلبي خلال الفترة المدروسة، والذي يعود لعوامل مختلفة، ممّا يثبت الدورية في الإنتاج نتيجة المعاومة.

٣. تمّ نمذجة ظاهرة إنتاج الفستق الحلبي من خلال جزأين: جزء دلّ على الاتجاه العام للدالة، والجزء الأخر للدالة، دلّ على التغيرات الموسمية والدورية التي تعاني منها الظاهرة.

٤. تبيّن أنّ زيادة عدد المركبات المدخلة في النموذج المحسوب لن يؤدي بالضرورة إلى زيادة معامل التحديد.

التوصيات:

في ضوء النتائج التي تمّ التوصل إليها، نوصي بما يأتي:

١. يتوجب المحافظة والسعي لزيادة المساحة المزروعة بأشجار الفستق الحلبي، لتزداد كمية الإنتاج التي ستواكب التصاعد في الطلب على ثماره في الأسواق المحلية والعالمية، مما سيزيد الإيرادات المتحصّلة من زراعته، وبذلك يساهم في دعم الاقتصاد الوطني.

٢. يلعب التخطيط الزراعي والاقتصادي دوراً مهماً في تقدير الظاهرة المدروسة كمّاً وكيفاً، لذا لابّد من إجراء دراسات إحصائية واقتصادية في المجالات الزراعية كافة، وذلك باستخدام أسلوب التحليل الطيفي الذي يساعد على قياس تزايد أو تناقص حجم الظاهرة المدروسة خلال فترة معينة.

٣. إيجاد أساليب علمية فعّالة تحدّ من ظاهرة المعاومة، وذلك باستخدام أسلوب التحليل الطيفي الذي ينمذج الظواهر الاقتصادية التي تعاني من تقلبات دورية.

٤. إقامة مركز بحوث علمية يحيط بكافة الظواهر الاقتصادية والزراعية، ويدرسها بالأساليب الإحصائية المتطورة.

الهوامش:

١. جودة محفوظ، التحليل الإحصائي المتقدم باستخدام SPSS، ص٧.

٢. كردوش محمد، وأخرون، تأثير الرش الورقي بالبورون على إنتاجية ونوعية الفستق الحلبي Pistacia vera L صنفي (العاشوري وناب الجمل) ، مجلة بحوث جامعة حلب، سلسلة العلوم الزراعية، العدد٦٦، ٢٠٠٨، ص٦٩.

٣. جلب أدهم، عليو محمود، دراسة تأثير الظروف المناخية على إنتاجية الفستق الحلبي Pistacia Vera في حلب وإدلب، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم البيولوجية، المجلد٢٨ ، العدد ٢، ص٤٧.

٤. القرواني محي الدين، وأخرون، تأثير التقليم على الخصائص المورفولوجية والفينولوجية لأشجار الفستق الحلبي في منطقة الشوبك– الأردن، مجلة بحوث جامعة حلب، سلسلة العلوم الزراعية، العدد٥٠، ٢٠٠٤، ص ٢٢٥.

٥. Ferguson L, Beede R, Freeman M, Kafas S, California Pistachio Rootstock Trials: Final Report 1989- 1997, Annual Report for California Pistachio Commission, p60.

٦. Ulusarac A, Karaca R, Rootstock Selection for Pistachio Nut (Pistacia Vera L.) Varieties, p293.

٧. Ozcelik B, Antibacterial, Antifungal. And Antiviral Activities of Lipophylic Extracts of Pistacia Vera, Microbiological Research, P160.

٨. جلب أدهم، عليو محمود، دراسة تأثير الظروف المناخية على إنتاجية الفستق الحلبي Pistacia Vera في حلب وإدلب. مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم البيولوجية، المجلد٢٨ ، العدد ٢، ص٤٩.

٩. سورية تنافس على المركز الثالث لإنتاج الفستق الحلبي، مجلة الاقتصادي، ٢١ حزيران،٢٠٠٩.

http: //www. aliqtisadi. com/index. php?option=com_content&task=view&id=1887&Itemid=1

١٠. شاوردي محمد، توصيف لبعض أصناف الفستق الحلبي المنتشرة في منطقة مورك، ٢٣ حزيران،٢٠٠٩.

http: //www. pistachio- aleppo. com/researches/Arabic

١١. Commodity Fact Sheet Pistachios Information compiled by the California Pistachio Commission, http: //www. cfaitc. org/Commodity/pdf/Pistachios. pdf

١٢. إبراهيم عاطف محمد، أشجار الفاكهة (أساسيات زراعتها، رعايتها وإنتاجها)، ص٧٥٢.

١٣. جلب أدهم، عليو محمود، دراسة تأثير الظروف المناخية على إنتاجية الفستق الحلبي Pistacia Vera في حلب وإدلب، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم البيولوجية، المجلد٢٨ ، العدد ٢، ص٥٢.

١٤. Brocklebank John C. , Dickey David A. ,SAS for Forecasting Time Series, P 323

١٥. حجير سمير موسى، القضماني عادل، بعض العوامل المؤثرة في تطور قطاع السياحة ونمذجتها باستخدام الأساليب الإحصائية المتطورة، مجلة بحوث جامعة حلب، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد ٤٤، ص ٤١٤.

١٦. Acobucci A., Spectral Analysis for Economic Time Series, 3 August, 2009.

http: //www. ofce. sciences- po. fr/pdf/dtravail/wp2003- 07. pdf

١٧. Harmonic Analysis, 2006, sited on 5 August. 2009.

http: //www. marine. rutgers. edu/dmcs/ms615/2006/harmonic- anal ysis. doc

١٨. Harmonic Analysis, sited on 6 August. 2009.

http: //www. people. uncw. edu/hermanr/signals/Harmonic. doc

١٩. Introduction to Spectral Analysis, sited on 5 August. 2009.

http: //www. etsu. edu/math/seier/day3. doc

٢٠. الرسالة الإخبارية، ورقة عمل: الميزات النسبية للفستق الحلبي في سورية، ص٤.

http: //www. napcsyr. org/dwnld- files/newsletter/12th_issue_ar. pdf

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. إبراهيم عاطف محمد، أشجار الفاكهة (أساسيات زراعتها، رعايتها وإنتاجها) ، الطبعة الأولى، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر،١٩٩٨.

٢. جلب أدهم، عليو محمود، دراسة تأثير الظروف المناخية على إنتاجية الفستق الحلبي Pistacia Vera في حلب وإدلب. مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم البيولوجية، المجلد٢٨ ، العدد ٢، ٢٠٠٦.

٣. جودة محفوظ، التحليل الإحصائي المتقدم باستخدام SPSS، دار وائل للنشر والتوزيع، عمّان، الأردن، ٢٠٠٨.

٤. حجير سمير موسى، القضماني عادل، بعض العوامل المؤثرة في تطور قطاع السياحة ونمذجتها باستخدام الأساليب الإحصائية المتطورة، مجلة بحوث جامعة حلب، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد ٤٤، ٢٠٠٦.

٥. الرسالة الإخبارية، ورقة عمل: الميزات النسبية للفستق الحلبي في سورية، وزارة الزراعة والإصلاح الزراعي، المركز الوطني للسياسات الزراعية، العدد ٢٢،٢٠٠٨.

http: //www. napcsyr. org/dwnld- files/newsletter/12th_issue_ar. pdf

٦. سورية تنافس على المركز الثالث لإنتاج الفستق الحلبي، مجلة الاقتصادي، ٢١ حزيران،٢٠٠٩.

http: //www. aliqtisadi. com/index. php?option=com_content&task=view&id=1887&Itemid=1

٧. شاوردي محمد، توصيف لبعض أصناف الفستق الحلبي المنتشرة في منطقة مورك، ٢٣ حزيران، ٢٠٠٩.

http: //www. pistachio- aleppo. com/researches/Arabic

٨. القرواني محي الدين، وأخرون، تأثير التقليم على الخصائص المورفولوجية والفينولوجية لأشجار الفستق الحلبي في منطقة الشوبك– الأردن، مجلة بحوث جامعة حلب، سلسلة العلوم الزراعية، العدد٥٠، ٢٠٠٤.

٩. كردوش محمد، وأخرون، تأثير الرش الورقي بالبورون على إنتاجية ونوعية الفستق الحلبي Pistacia vera L صنفي (العاشوري وناب الجمل) ، مجلة بحوث جامعة حلب، سلسلة العلوم الزراعية، العدد٦٦، ٢٠٠٨.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. *Acobucci A. , Spectral Analysis for Economic Time Series, 3 August 2009. http: //www. ofce. sciences- po. fr/pdf/dtravail/wp2003- 07. pdf*
2. *Brocklebank John C., Dickey David A. ,SAS for Forecasting Time Series,2nd Edition, SAS Institute Inc. , Cary, NC, USA, 2003.*
3. *Ferguson L, Beede R, Freeman M, Kafas S, California Pistachio Rootstock Trials: Final Report 1989- 1997, Annual Report for California Pistachio Commission, 1997.*
4. *Harmonic Analysis, 2006, sited on 5 August, 2009.*
   http: //www. marine. rutgers. edu/dmcs/ms615/2006/harmonic- anal ysis. doc
5. *Harmonic Analysis, sited on 6 August, 2009.*
   http: //www. people. uncw. edu/hermanr/signals/Harmonic. doc
6. *Introduction to Spectral Analysis, sited on 5 August, 2009.*
   http: //www. etsu. edu/math/seier/day3. doc
7. *Ozcelik B. , Antibacterial, Antifungal. And Antiviral Activities of Lipophylic Extracts of Pistacia Vera, Microbiological Research, 2005.*
8. *Ulusarac A, Karaca R, Rootstock Selection for Pistachio Nut (Pistacia Vera L.) Varieties, Acta Hort. 419, 1995.*

الملاحق:

من خلال الجداول المساعدة من الرقم (I) إلى الرقم (XI) ، أمكننا الوصول إلى الجداول الموجودة في متن البحث.

مع العلم أن متوسط الإنتاج (طن) كالتالي: $\bar{y} = 16393.958$

الجدول (I) :

حسب قيم wit لكل مركبة

t	w_0t	w_1t	w_2t	w_3t	w_4t	w_5t	w_6t
١	٠	٠,٥٢٤	١,٠٤٧	١,٥٧١	٢,٠٩٤	٢,٦١٨	٣,١٤٢
٢	٠	١,٠٤٧	٢,٠٩٤	٣,١٤٢	٤,١٨٩	٥,٢٣٦	٦,٢٨٣
٣	٠	١,٥٧١	٣,١٤٢	٤,٧١٢	٦,٢٨٣	٧,٨٥٤	٩,٤٢٥
٤	٠	٢,٠٩٤	٤,١٨٩	٦,٢٨٣	٨,٣٧٨	١٠,٤٧٢	١٢,٥٦٦
٥	٠	٢,٦١٨	٥,٢٣٦	٧,٨٥٤	١٠,٤٧٢	١٣,٠٩	١٥,٧٠٨
٦	٠	٣,١٤٢	٦,٢٨٣	٩,٤٢٥	١٢,٥٦٦	١٥,٧٠٨	١٨,٨٥
٧	٠	٣,٦٦٥	٧,٣٣	١٠,٩٩٦	١٤,٦٦١	١٨,٣٢٦	٢١,٩٩١
٨	٠	٤,١٨٩	٨,٣٧٨	١٢,٥٦٦	١٦,٧٥٥	٢٠,٩٤٤	٢٥,١٣٣
٩	٠	٤,٧١٢	٩,٤٢٥	١٤,١٣٧	١٨,٨٥	٢٣,٥٦٢	٢٨,٢٧٤
١٠	٠	٥,٢٣٦	١٠,٤٧٢	١٥,٧٠٨	٢٠,٩٤٤	٢٦,١٨	٣١,٤١٦
١١	٠	٥,٧٦	١١,٥١٩	١٧,٢٧٩	٢٣,٠٣٨	٢٨,٧٩٨	٣٤,٥٥٨
١٢	٠	٦,٢٨٣	١٢,٥٦٦	١٨,٨٥	٢٥,١٣٣	٣١,٤١٦	٣٧,٦٩٩

المصدر: عمل الباحثين.

الجدول (II) :

حساب قيم cos wit لكل مركبة

t	cos w_0t	cos w_1t	cos w_2t	cos w_3t	cos w_4t	cos w_5t	cos w_6t
١	١	٠,٨٦٦	٠,٥	٠	-٠,٥	-٠,٨٦٦	-١
٢	١	٠,٥	-٠,٥	-١	-٠,٥	٠,٥	١
٣	١	٠	-١	٠	١	٠	-١
٤	١	-٠,٥	-٠,٥	١	-٠,٥	-٠,٥	١
٥	١	-٠,٨٦٦	٠,٥	٠	-٠,٥	٠,٨٦٦	-١
٦	١	-١	١	-١	١	-١	١
٧	١	-٠,٨٦٦	٠,٥	٠	-٠,٥	٠,٨٦٦	-١
٨	١	-٠,٥	-٠,٥	١	-٠,٥	-٠,٥	١
٩	١	٠	-١	٠	١	٠	-١
١٠	١	٠,٥	-٠,٥	-١	-٠,٥	٠,٥	١
١١	١	٠,٨٦٦	٠,٥	٠	-٠,٥	-٠,٨٦٦	-١
١٢	١	١	١	١	١	١	١

المصدر: عمل الباحثين.

الجدول (III) :

حساب قيم sin wit لكل مركبة

t	sin w_0t	sin w_1t	sin w_2t	sin w_3t	sin w_4t	sin w_5t	sin w_6t
١	٠	٠,٥	٠,٨٦٦	١	٠,٨٦٦	٠,٥	٠
٢	٠	٠,٨٦٦	٠,٨٦٦	٠	-٠,٨٦٦	-٠,٨٦٦	٠
٣	٠	١	٠	-١	٠	١	٠
٤	٠	٠,٨٦٦	-٠,٨٦٦	٠	٠,٨٦٦	-٠,٨٦٦	٠
٥	٠	٠,٥	-٠,٨٦٦	١	-٠,٨٦٦	٠,٥	٠
٦	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
٧	٠	-٠,٥	٠,٨٦٦	-١	٠,٨٦٦	-٠,٥	٠
٨	٠	-٠,٨٦٦	٠,٨٦٦	٠	-٠,٨٦٦	٠,٨٦٦	٠
٩	٠	-١	٠	١	٠	-١	٠

t	sin w_0t	sin w_1t	sin w_2t	sin w_3t	sin w_4t	sin w_5t	sin w_6t
١٠	٠	٠,٨٦٦ –	٠,٨٦٦ –	٠	٠,٨٦٦	٠,٨٦٦	٠
١١	٠	٠,٥ –	٠,٨٦٦ –	١ –	٠,٨٦٦ –	٠,٥ –	٠
١٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠

المصدر: عمل الباحثين.

الجدول (IV) :

حساب قيم $(y-\hat{y})$ cos wit لكل مركبة

t	cos $(y-\hat{y})$ w_0t	cos $(y-\hat{y})$ w_1t	cos $(y-\hat{y})$ w_2t	cos $(y-\hat{y})$ w_3t	cos $(y-\hat{y})$ w_4t	cos $(y-\hat{y})$ w_5t	cos $(y-\hat{y})$ w_6t
١	١٢,٤٢٤	١٠,٧٥٩	٦,٢١٢	٠	٦,٢١٢ –	١٠,٧٥٩ –	١٢,٤٢٤ –
٢	٥٣٩,١٠٧ –	٢٦٩,٥٥٤ –	٢٦٩,٥٥٤	٥٣٩,١٠٧	٢٦٩,٥٥٤	٢٦٩,٥٥٤ –	٥٣٩,١٠٧ –
٣	٥٠٥٨,٣٦٢	٠	٥٠٥٨,٣٦٢ –	٠	٥٠٥٨,٣٦٢	٠	٥٠٥٨,٣٦٢ –
٤	١٣٤٢,١٦٩ –	٦٧١,٠٨٥	٦٧١,٠٨٥	١٣٤٢,١٦٩ –	٦٧١,٠٨٤	٦٧١,٠٨٥	١٣٤٢,١٦٩ –
٥	٤٩٥٤,٧ –	٤٢٩٠,٨٩٦	٢٤٧٧,٣٥ –	٠	٢٤٧٧,٣٥	٤٢٩٠,٨٩٦ –	٤٩٥٤,٧
٦	٨٥٦٧,٢٣١ –	٨٥٦٧,٢٣١	٨٥٦٧,٢٣١ –	٨٥٦٧,٢٣١	٨٥٦٧,٢٣١ –	٨٥٦٧,٢٣١	٨٥٦٧,٢٣١ –
٧	٨٥٠٧,٧٣٨	٧٣٦٧,٩١٧ –	٤٢٥٣,٨٦٩	٠	٤٢٥٣,٨٦٩ –	٧٣٦٧,٩١٧	٨٥٠٧,٧٣٨ –
٨	٢١١,٧٠٧	١٠٥,٨٥٤ –	١٠٥,٨٥٤ –	٢١١,٧٠٧	١٠٥,٨٥٤ –	١٠٥,٨٥٤ –	٢١١,٧٠٧
٩	٤٦٠٨,١٧٦	٠	٤٦٠٨,١٧٦ –	٠	٤٦٠٨,١٧٦	٠	٤٦٠٨,١٧٦ –
١٠	١٧٢٧,٦٤٥	٨٦٣,٨٢٢	٨٦٣,٨٢٣ –	١٧٢٧,٦٤٥ –	٨٦٣,٨٢٢ –	٨٦٣,٨٢٢	١٧٢٧,٦٤٥
١١	٤١١٤,٨٨٦ –	٣٥٦٣,٥٩٦ –	٢٠٥٧,٤٤٣ –	٠	٢٠٥٧,٤٤٣	٣٥٦٣,٥٩٦	٤١١٤,٨٨٦
١٢	٦٠٨,٤١٧ –	٦٠٨,٤١٧ –	٦٠٨,٤١٧ –	٦٠٨,٤١٧ –	٦٠٨,٤١٧ –	٦٠٨,٤١٧ –	٦٠٨,٤١٧ –
Σ	٠,٤٥٨ –	٢٤٨٨,٤٥٧	١٩١٤٥,٩٣٦ –	٥٦٣٩,٨١٤	٧٣٦,٥٦٤	١٥٧٤٨,١٧١	١٨٢٣٤,٦٨٦ –

المصدر: عمل الباحثين.

الجدول (V) :

حساب قيم $(y-\hat{y})$ sin wit لكل مركبة

t	$(y-\hat{y})$ sin w_0t	$(y-\hat{y})$ sin w_1t	$(y-\hat{y})$ sin w_2t	$(y-\hat{y})$ sin w_3t	$(y-\hat{y})$ sin w_4t	$(y-\hat{y})$ sin w_5t	$(y-\hat{y})$ sin w_6t
١	٠	٦	١١	١٢	١١	٦	٠
٢	٠	٤٦٧ –	٤٦٧ –	٠	٤٦٧	٤٦٧	٠
٣	٠	٥٠٥٨	٠	٥٠٥٨ –	٠	٥٠٥٨	٠
٤	٠	١١٦٢ –	١١٦٢	٠	١١٦٢ –	١١٦٢	٠
٥	٠	٢٤٧٧ –	٤٢٩١	٤٩٥٥ –	٤٢٩١	٢٤٧٧ –	٠
٦	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
٧	٠	٤٢٥٤ –	٧٣٦٨	٨٥٠٨ –	٧٣٦٨	٤٢٥٤ –	٠
٨	٠	١٨٣ –	١٨٣	٠	١٨٣ –	١٨٣	٠
٩	٠	٤٦٠٨ –	٠	٤٦٠٨	٠	٤٦٠٨ –	٠
١٠	٠	١٤٩٦ –	١٤٩٦ –	٠	١٤٩٦	١٤٩٦	٠
١١	٠	٢٠٥٧	٣٥٦٤	٤١١٥	٣٥٦٤	٢٠٥٧	٠
١٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
$\sum$	٠	٧٥٢٦ –	١٤٦١٦	٩٧٨٥ –	١٥٨٥١	٩٠٩ –	٠

المصدر: عمل الباحثين.

الجدول (VI) :

قيم التردد الزاوي والدور والسعة

i	السعة			الدور		التردد الزاوي		
	α_i	β_i	A_i	p_i	f_i	w_i	φ_i	θ_i
٠	٠,٠٣٨ –	٠	٠,٠٣٨	#DIV/0!	٠	٠	#DIV/0!	٠
١	٤١٤,٧٤٣	١٢٥٤,٣٦ –	١٣٢١,١٤٤	١٢	٠,٠٨٣	٠,٥٢٣	٢,٣٩١ –	١,٢٥١ –
٢	– ٣١٩٠,٩٩	٢٤٣٥,٩٦٧	٤٠١٤,٥١٧	٦	٠,١٦٧	١,٠٤٧	٠,٦٢٣ –	٠,٦٥٢ –
٣	٩٣٩,٩٦٩	١٦٣٠,٨٩ –	١٨٨٢,٣٧٣	٤	٠,٢٥	١,٥٧	٠,٦٦٧ –	١,٠٤٨ –
٤	١٢٢,٧٦١	٢٦٤١,٧٥٦	٢٦٤٤,٦٠٧	٣	٠,٣٣٣	٢,٠٩٣	٠,٧٢٨	١,٥٢٤
٥	٢٦٢٤,٦٩٥	١٥١,٤٣٦ –	٢٦٢٩,٠٦	٢,٤	٠,٤١٧	٢,٦١٧	٠,٠٢٢ –	٠,٠٥٨ –
٦	– ١٥١٩,٥٦	٠	١٥١٩,٥٥٧	٢	٠,٥	٣,١٤	٠	٠

المصدر: عمل الباحثين.

الجدول (VII) :
قيم المركبات السبعة

C_{it}	C_0t	C_1t	C_2t	C_3t	C_4t	C_5t	C_6t
١	٠,٠٣٨ –	٢٦٨ –	٥١٤,١١٤	١٦٣٠,٨٨٦ –	٢٢٢٦,٤٤٨	٢٣٤٨,٧٧١ –	١٥١٩,٥٥٧
٢	٠,٠٣٨ –	٨٧٨,٩٣٣ –	٣٧٠٥,١٠٤	٩٣٩,٩٦٩ –	٢٣٤٩,٢٠٨ –	١٤٤٣,٤٩٥	١٥١٩,٥٥٧ –
٣	٠,٠٣٨ –	١٢٥٤,٣٥٦ –	٣١٩٠,٩٨٩	١٦٣٠,٨٨٦	١٢٢,٧٦١	١٥١,٤٣٦ –	١٥١٩,٥٥٧
٤	٠,٠٣٨ –	١٢٩٣,٦٧٦ –	٥١٤,١١٤ –	٩٣٩,٩٦٩	٢٢٢٦,٤٤٨	١١٨١,٢ –	١٥١٩,٥٥٧ –
٥	٠,٠٣٨ –	٩٨٦,٣٥٦ –	٣٧٠٥,١٠٤ –	١٦٣٠,٨٨٦ –	٢٣٤٩,٢٠٨ –	٢١٩٧,٣٣٥	١٥١٩,٥٥٧
٦	٠,٠٣٨ –	٤١٤,٧٤٣ –	٣١٩٠,٩٨٩ –	٩٣٩,٩٦٩ –	١٢٢,٧٦١	٢٦٢٤,٦٩٥ –	١٥١٩,٥٥٧ –
٧	٠,٠٣٨ –	٢٦٨	٥١٤,١١٤	١٦٣٠,٨٨٦	٢٢٢٦,٤٤٨	٢٣٤٨,٧٧١	١٥١٩,٥٥٧
٨	٠,٠٣٨ –	٨٧٨,٩٣٣	٣٧٠٥,١٠٤	٩٣٩,٩٦٩	٢٣٤٩,٢٠٨ –	١٤٤٣,٤٩٥ –	١٥١٩,٥٥٧ –
٩	٠,٠٣٨ –	١٢٥٤,٣٥٦	٣١٩٠,٩٨٩	١٦٣٠,٨٨٦ –	١٢٢,٧٦١	١٥١,٤٣٦	١٥١٩,٥٥٧
١٠	٠,٠٣٨ –	١٢٩٣,٦٧٦	٥١٤,١١٤ –	٩٣٩,٩٦٩ –	٢٢٢٦,٤٤٨	١١٨١,٢	١٥١٩,٥٥٧ –
١١	٠,٠٣٨ –	٩٨٦,٣٥٦	٣٧٠٥,١٠٤ –	١٦٣٠,٨٨٦	٢٣٤٩,٢٠٨ –	٢١٩٧,٣٣٥ –	١٥١٩,٥٥٧
١٢	٠,٠٣٨ –	٤١٤,٧٤٣	٣١٩٠,٩٨٩ –	٩٣٩,٩٦٩	١٢٢,٧٦١	٢٦٢٤,٦٩٥	١٥١٩,٥٥٧ –

المصدر عمل الباحثين.

الجدول (VIII) :
إدخال المركبة C_0t لحساب معامل التحديد

t	$(y-\bar{y})^2$	$\hat{y}$	C_0t	$\hat{y}_1=\hat{y}+C_0t$	$(\hat{y}_1-\bar{y})^2$
١	٦٧٢٧٢١٢٠,٥٠٢	٨١٧٩,٥٧٦	٠,٠٣٨ –	٨١٧٩,٥٣٨	٦٧٤٧٦٠٧٧,١١٨
٢	٥٢٧٠٦٩٩٥,٠٠٢	٩٦٧٣,١٠٧	٠,٠٣٨ –	٩٦٧٣,٠٦٩	٤٥١٦٩٨٤٢,٦٤٥
٣	٢٨٥٤٦,٩١٨	١١١٦٦,٦٣٨	٠,٠٣٨ –	١١١٦٦,٦٠٠	٢٧٣٢٤٨٧٧,٨٦٧
٤	٢٥٧٦٥٣٥٣,٠٠٢	١٢٦٦٠,١٦٩	٠,٠٣٨ –	١٢٦٦٠,١٣١	١٣٩٤١١٨٢,٧٨٦
٥	٥١٧٦٧٤٢٥,٤١٨	١٤١٥٣,٧٠٠	٠,٠٣٨ –	١٤١٥٣,٦٦٢	٥٠١٨٧٥٧,٤٠٠
٦	٨٦٧٤٩٨١٩,٨٣٥	١٥٦٤٧,٢٣١	٠,٠٣٨ –	١٥٦٤٧,١٩٣	٥٥٧٦٠١,٧١٠
٧	٨٥٦٤٦٥٤١,٤٦٠	١٧١٤٠,٧٦٢	٠,٠٣٨ –	١٧١٤٠,٧٢٤	٥٥٧٧١٥,٧١٧
٨	٦٠١٢٥٠٨,٣٣٥	١٨٦٣٤,٢٩٣	٠,٠٣٨ –	١٨٦٣٤,٢٥٥	٥٠١٩٠٩٩,٤١٩
٩	٦٩٥٨٩٦٥٩,١٦٨	٢٠١٢٧,٨٢٤	٠,٠٣٨ –	٢٠١٢٧,٧٨٦	١٣٩٤١٧٥٢,٨١٧
١٠	٤٨٣٧٢٦٠٤,٥٨٥	٢١٦٢١,٣٥٥	٠,٠٣٨ –	٢١٦٢١,٣١٧	٢٧٣٢٥٦٧٥,٩١١
١١	٦٧٩١٤٥٣,١٦٨	٢٣١١٤,٨٨٦	٠,٠٣٨ –	٢٣١١٤,٨٤٨	٤٥١٧٠٨٦٨,٧٠١
١٢	٥٧٨٥١٨٦٩,٨٣٥	٢٤٦٠٨,٤١٧	٠,٠٣٨ –	٢٤٦٠٨,٣٧٩	٦٧٤٧٧٣٣١,١٨٦
$\sum$	٥٥٨٥٥٤٨٩٧,٢٢٩	١٩٦٧٢٧,٩٥٨	٠,٤٥٨ –	١٩٦٧٢٧,٥٠٠	٣١٨٩٨٠٧٨٣,٢٧٦

المصدر عمل الباحثين.

الجدول (IX) :

إدخال المركبة C_1t لحساب معامل التحديد

t	$(y-\bar{y})^2$	$\hat{y}_1$	C_1t	$\hat{y}_2 = \hat{y}_1 + C_1t$	$(\hat{y}_2-\bar{y})^2$
١	٦٧٢٧٢١٢٠,٥٠٢	٨١٧٩,٥٣٨	٢٦٨,٠٠٠ –	٧٩١١,٥٣٧	٧١٩٥١٤٦٥,٧٠٩
٢	٥٢٧٠٦٩٩٥,٠٠٢	٩٦٧٣,٠٦٩	٨٧٨,٩٣٣ –	٨٧٩٤,١٣٦	٥٧٧٥٧٣٠٥,١٣٤
٣	٢٨٥٤٦,٩١٨	١١١٦٦,٦٠٠	١٢٥٤,٣٥٦ –	٩٩١٢,٢٤٣	٤٢٠١٢٦٢٩,١٣٩
٤	٢٥٧٦٥٣٥٣,٠٠٢	١٢٦٦٠,١٣١	١٢٩٣,٦٧٦ –	١١٣٦٦,٤٥٥	٢٥٢٧٥٧٩١,٠١٧
٥	٥١٧٦٧٤٢٥,٤١٨	١٤١٥٣,٦٦٢	٩٨٦,٣٥٦ –	١٣١٦٧,٣٠٦	١٠٤١١٢٨٦,٣٧٤
٦	٨٦٧٤٩٨١٩,٨٣٥	١٥٦٤٧,١٩٣	٤١٤,٧٤٣ –	١٥٢٣٢,٤٥٠	١٣٤٩١٠١,٤٢٣
٧	٨٥٦٤٦٥٤١,٤٦٠	١٧١٤٠,٧٢٤	٢٦٨,٠٠٠	١٧٤٠٨,٧٢٤	١٠٢٩٧٤٩,٩٩٧
٨	٦٠١٢٥٠٨,٣٣٥	١٨٦٣٤,٢٥٥	٨٧٨,٩٣٣	١٩٥١٣,١٨٨	٩٧٢٩٥٩٣,٩٤٧
٩	٦٩٥٨٩٦٥٩,١٦٨	٢٠١٢٧,٧٨٦	١٢٥٤,٣٥٦	٢١٣٨٢,١٤٢	٢٤٨٨١٩٧٩,٤٦٢
١٠	٤٨٣٧٢٦٠٤,٥٨٥	٢١٦٢١,٣١٧	١٢٩٣,٦٧٦	٢٢٩١٤,٩٩٣	٤٢٥٢٣٨٩٠,٣٩٨
١١	٦٧٩١٤٥٣,١٦٨	٢٣١١٤,٨٤٨	٩٨٦,٣٥٦	٢٤١٠١,٢٠٤	٥٩٤٠١٦٣٣,٢٤١
١٢	٥٧٨٥١٨٦٩,٨٣٥	٢٤٦٠٨,٣٧٩	٤١٤,٧٤٣	٢٥٠٢٣,١٢٢	٧٤٤٦٢٤٥٨,٤٥٦
∑	٥٥٨٥٥٤٨٩٧,٢٢٩	١٩٦٧٢٧,٥٠٠	٠,٠٠٠	١٩٦٧٢٧,٥٠٠	٤٢٠٧٨٦٨٨٤,٢٩٨

المصدر عمل الباحثين.

الجدول (X) :

إدخال المركبة C_2t لحساب معامل التحديد

t	$(y-\bar{y})^2$	$\hat{y}_2$	C_2t	$\hat{y}_3 = \hat{y}_2 + C_2t$	$(\hat{y}_3-\bar{y})^2$
١	٦٧٢٧٢١٢٠,٥٠٢	٧٩١١,٥٣٧	٥١٤,١١٤	٨٤٢٥,٦٥٢	٦٣٤٩٣٩١٠,٨٤١
٢	٥٢٧٠٦٩٩٥,٠٠٢	٨٧٩٤,١٣٦	٣٧٠٥,١٠٤	١٢٤٩٩,٢٣٩	١٥١٦٨٨٣٦,٣٨١
٣	٢٨٥٤٦,٩١٨	٩٩١٢,٢٤٣	٣١٩٠,٩٨٩	١٣١٠٣,٢٣٣	١٠٨٢٨٨٧٥,٣١١
٤	٢٥٧٦٥٣٥٣,٠٠٢	١١٣٦٦,٤٥٥	٥١٤,١١٤ –	١٠٨٥٢,٣٤١	٣٠٧٠٩٥٢٧,٧٤٢
٥	٥١٧٦٧٤٢٥,٤١٨	١٣١٦٧,٣٠٦	٣٧٠٥,١٠٤ –	٩٤٦٢,٢٠٢	٤٨٠٤٩٢٤٣,٥٩٣
٦	٨٦٧٤٩٨١٩,٨٣٥	١٥٢٣٢,٤٥٠	٣١٩٠,٩٨٩ –	١٢٠٤١,٤٦١	١٨٩٤٤٢٣٥,٢٤٤
٧	٨٥٦٤٦٥٤١,٤٦٠	١٧٤٠٨,٧٢٤	٥١٤,١١٤	١٧٩٢٢,٨٣٩	٢٣٣٧٤٧٥,٠١٧
٨	٦٠١٢٥٠٨,٣٣٥	١٩٥١٣,١٨٨	٣٧٠٥,١٠٤	٢٣٢١٨,٢٩٢	٤٦٥٧١٥٢٥,٩٥٦

t	$(y-\bar{y})^2$	$\hat{y}_2$	C_2t	$\hat{y}_3 = \hat{y}_2 + C_2t$	$(\hat{y}_3 - \bar{y})^2$
٩	٦٩٥٨٩٦٥٩,١٦٨	٢١٣٨٢,١٤٢	٣١٩٠,٩٨٩	٢٤٥٧٣,١٣٢	٦٦٨٩٨٨٧٦,١٦٢
١٠	٤٨٣٧٢٦٠٤,٥٨٥	٢٢٩١٤,٩٩٣	٥١٤,١١٤ –	٢٢٤٠٠,٨٧٨	٣٦٠٨٣٠٨٩,٣٨٠
١١	٦٧٩١٤٥٣,١٦٨	٢٤١٠١,٢٠٤	٣٧٠٥,١٠٤ –	٢٠٣٩٦,١٠٠	١٦٠١٧١٣٩,٢٧٧
١٢	٥٧٨٥١٨٦٩,٨٣٥	٢٥٠٢٣,١٢٢	٣١٩٠,٩٨٩ –	٢١٨٣٢,١٣٢	٢٩٥٧٣٧٣٥,٥٨٧
Σ	٥٥٨٥٥٤٨٩٧,٢٢٩	١٩٦٧٢٧,٥٠٠	٠,٠٠٠	١٩٦٧٢٧,٥٠٠	٣٨٤٦٧٦٤٧٠,٤٨٨

المصدر عمل الباحثين.

الجدول (XI) :

إدخال المركبة C_3t لحساب معامل التحديد

t	$(y-\bar{y})^2$	$\hat{y}_3$	C_3t	$\hat{y}_4 = \hat{y}_3 + C_3t$	$(\hat{y}_4 - \bar{y})^2$
١	٦٧٢٧٢١٢٠,٥٠٢	٨٤٢٥,٦٥٢	١٦٣٠,٨٨٦ –	٦٧٩٤,٧٦٦	٩٢١٤٤٤٩٣,٠٩٩
٢	٥٢٧٠٦٩٩٥,٠٠٢	١٢٤٩٩,٢٣٩	٩٣٩,٩٦٩ –	١١٥٥٩,٢٧٠	٢٣٣٧٤٢٠٨,٤١٩
٣	٢٨٥٤٦,٩١٨	١٣١٠٣,٢٣٣	١٦٣٠,٨٨٦	١٤٧٣٤,١١٨	٢٧٥٥٠٦٨,٧٧٤
٤	٢٥٧٦٥٣٥٣,٠٠٢	١٠٨٥٢,٣٤١	٩٣٩,٩٦٩	١١٧٩٢,٣١٠	٢١١٧٥١٧١,٥٩٦
٥	٥١٧٦٧٤٢٥,٤١٨	٩٤٦٢,٢٠٢	١٦٣٠,٨٨٦ –	٧٨٣١,٣١٦	٧٣٣١٨٨٣٥,٢١٤
٦	٨٦٧٤٩٨١٩,٨٣٥	١٢٠٤١,٤٦١	٩٣٩,٩٦٩ –	١١١٠١,٤٩٢	٢٨٠١٠٢٠٢,٥٧٣
٧	٨٥٦٤٦٥٤١,٤٦٠	١٧٩٢٢,٨٣٩	١٦٣٠,٨٨٦	١٩٥٥٣,٧٢٤	٩٩٨٤١٢١,٠٥٨
٨	٦٠١٢٥٠٨,٣٣٥	٢٣٢١٨,٢٩٢	٩٣٩,٩٦٩	٢٤١٥٨,٢٦١	٦٠٢٨٤٣٩١,٣٠٥
٩	٦٩٥٨٩٦٥٩,١٦٨	٢٤٥٧٣,١٣٢	١٦٣٠,٨٨٦ –	٢٢٩٤٢,٢٤٦	٤٢٨٨٠٠٧١,١٦١
١٠	٤٨٣٧٢٦٠٤,٥٨٥	٢٢٤٠٠,٨٧٨	٩٣٩,٩٦٩ –	٢١٤٦٠,٩٠٩	٢٥٦٧٣٩٩٣,٦٩٦
١١	٦٧٩١٤٥٣,١٦٨	٢٠٣٩٦,١٠٠	١٦٣٠,٨٨٦	٢٢٠٢٦,٩٨٦	٣١٧٣٠٩٩٨,٨٤٧
١٢	٥٧٨٥١٨٦٩,٨٣٥	٢١٨٣٢,١٣٢	٩٣٩,٩٦٩	٢٢٧٧٢,١٠١	٤٠٦٨٠٧٠٧,١١١
Σ	٥٥٨٥٥٤٨٩٧,٢٢٩	١٩٦٧٢٧,٥٠٠	٠,٠٠٠	١٩٦٧٢٧,٥٠٠	٤٥٢٠١٢٢٦٢,٨٥٤

المصدر: عمل الباحثين.

الأبحاث

باللغة الإنجليزية

Interviews:

1. Nsoor, Jordan Investment Promotion Board.

2. Farraj, Gina. Ministry of Industry and Trade, QIZ Unit Head.

3. Hmoud, Belal, Director od Insustrial Development Directorate, Minstry of Industry and Trde.

4. Salti, Soraya. Head of Junior Achievement Jordan, former Textile/ Garment Specialist, Jordan Competitiveness Team at the Ministry of Planning.

5. Wazani, Rose. CEO, American Chamber of Commerce in Jordan.

16. Jordan, Solidarity Center (2006) , Justice for All, The Struggle for Worker Rights In, Washington, D. C.

www. solidaritycenter. org.

17. Joseph Patrick Gaffney 92005) , Jordan's Qualified Industrial Zones: A Qualified Success? A theses in Middle Eastern Political Economy Presented to the Faculties of the University of Pennsylvania in Partial, Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master Of Arts.

18. MENA Development Report (2003, May) , Trade, Investment and Development in the Middle East and North Africa: Engaging with the World" Advance Edition.

19. Ministry of Finance, Government Finance Bulletin (2004, Jan. 2002 through Feb.) , Jordan.

20. Ministry of Labor, the International Labor Organization, (2002) , " Women Workers in the Textiles and Garments Industries in Jordan: A Research on the Impact of Globalization" .

http: //www. jaba. org. jo/newsdetails. asp? id=208

21. Monthly Report (2007, March) Ministry of labor, Jordan, (Arabic Edition) .

22. Polaski, Sandra (2003) , Trade and Labor Standards: A Strategy for Developing Countries, Carnegie Endowment for International Peace Publications.

23. QIZ Unit Report (2006) , Ministry of Industry and Trade.

24. Saif, Ibrahim, Imposed Integration or Effective Regional Cooperation: The Case of the Qualified Industrial Zones in Jordan, Ministry of Labor, Unpublished paper.

25. The Good, the bad, and the Ugly (2006) , National Labor Committee.

26. The New York Times Report, (2006, May, 5) .

27. Twal, Natasha, (2003, June, 22) , Investments continue to flow into Qualified Industrial Zones. " Jordan Times.

References:

1. Alden, Edward. " International Economy – Countries line up to sign US trade deals. " Financial Times. London Edition. November 1, 2002.
2. American Federation of Labor, Congress of Industrial Organization (AFL- CIO) , and National Textile Association (NTA) , (2006) , " Jordan's Violations of the Agreements Labor Rights Provision" .
3. Appelbaum, R, (2005) " Assessing the Impact of the Phasing- out of the Agreement on Textiles and Clothing on Apparel Exports on the Least Developed and Developing Countries" .
4. Azzam, Henry, Jordinvest Weekly Analysis, (2004) " Can the Region's Textile Industry cope with the End of the Multi Fiber Agreement" .
5. Center for Global Studies, (2003) " Institute for Social, Behavioral, and Economic Research, University of California at Santa Barbara" .
6. Central Bank of Jordan (2006) , Monthly Statistical Bulletin.
7. Competitiveness Team (2003) , Confronting the Competitiveness challenge, Jordan Ministry of Planning.
8. Copson, Siobhan (2003) , " Jordan – Agreement Reached for Two New Israel/Jordan Qualified Industrial Zones. " WMRC Daily Analysis.
9. Department of Statistics, (www. dos. gov. jo) .
10. Exports to US, (2005) , Jordan Times.
11. Friedrich- Ebert- Stiftung (2001) , Qualifying Industrial Zones as a Model for Industrial Development: the Case of Jordan and its Implications for the Region, (www. fesjordan. org) .
12. ICFTU, Spotlight Interview with Ebtisam Ayad Muosbahe, June 17, 2005, available online at www. icftu. org.
13. "Jordanian businessmen to form consortium to trade with US and benefit from FTA. " (2003, September 5) , Middle East and North Africa Today.
14. Jordan Investment Board, (www. jordaninvestment. com) .
15. Jordan: Impact of Elimination of Textiles and Clothing Quota under the WTO Agreement on Textiles and Clothing, Ministry of Industry and Trade (unpublished) .

is one reason for workers' refraining from work in QIZ.

2. Foreign workers are more efficient technically than local workers, as a result of which the local workers refrain from work in Qualified Industrial Zones.

3. Organizing procedures adopted by managers in these factories are very centralized and tough, which prohibits promotion opportunities among workers.

4. The working conditions in the factories were somehow acceptable by the workers working in Qualified Industrial Zones.

5. The training programs provided by employers were not satisfactory at all.

6. Financial as well as non- financial incentives were not up to the level of workers expectations.

7. Job security is not available among the workers working in Qualified Industrial Zones.

Based on the above results, the researchers recommended the following to encourage workers to work in Qualified Industrial Zones:

1. Qualified Industrial Zones employers should enhance cooperation and coordination among different sections through decentralization, smooth procedures, clear job descriptions, and clear communication tools and techniques.

2. Qualified Industrial Zones employers should improve working conditions at the factories to encourage workers such as no discrimination issues, clear instructions, good lighting, adequate supplies, and efficient equipments.

3. Qualified Industrial Zones employers as well as the Ministry of Labor in Jordan should provide efficient training programs to workers in order to increase their efficiency and productivity.

4. Qualified Industrial Zones employers should enhance equitable financial as well as non financial programs which can have positive influence on worker's productivity and morale.

5. The government of Jordan should adopt tough procedures against the factories that refuse to improve the conditions of their workers.

hypothesis rule where the confidence interval 95 % (α = 5%) . This means that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted which states that there is a significant relationship between job security and the reasons for refraining from work in QIZ as table (8- 1) and (8- 2) shows.

Table (8- 1)

Mean and Standard Deviation for Statements related to H6

Question No.	Statement	Mean	Std. Deviation
Q34	Social Security program adopted by company is fair.	3.38	1.192
Q35	Lack of safety for future career.	2.34	1.247
Q36	Get my salary irregularly.	3.44	1.099
Q37	High job rotation in different sections.	2.73	1.248
Q38	Lack of appropriate accommodation facilities.	3.59	1.328
Q39	Rigidity of the current salary.	3.89	1.298
Average		3.22	1.235

Table (8- 2)

One- Sample T- Test results related to H6

One- Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
.362	4.059	19.37	1260	stab

One- Sample Test

Test Value = 18						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2- tailed)	df	t	
Upper	Lower					
2.09	.66	1.373	.000	1259	3.797	stab

Conclusion and Recommendations:

Based on the analysis of the present study, the following are the main findings and conclusions:

1. Lack of cooperation and coordination with other divisions at the factory

that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted which states that there is a significant relationship between low incentives and the reasons for refraining from work in QIZ as table (7- 1) and (7- 2) shows.

Table (7- 1)

Mean and Standard Deviation for Statements related to H5

Question No.	Statement	Mean	Std. Deviation
Q27	Non availability of efficient training programs.	3.99	.984
Q28	Non- availability of efficient incentives program.	2.94	1.171
Q29	Managers are not motivators.	3.52	.944
Q30	No progress opportunity provided.	3.44	.942
Q31	Un- satisfied with salary levels.	3.56	1.330
Q32	Un- equitable incentives programs available.	3.25	1.086
Q33	Policies of the company reduce my moral.	4.52	.701
Average		3.60	1.022

Table (7- 2)

One- Sample T- Test results related to H5

One- Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
.287	3.216	25.21	1260	thc

One- Sample Test

Test Value = 21						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2- tailed)	df	t	
Upper	Lower					
4.78	3.65	4.214	.000	1259	14.707	thc

- ***HO_6*:** There is no significant relationship between job security and the reasons of refrain to work in QIZ.

The above mentioned hypothesis was tested through analyzing the questions related to these hypotheses which are from (34- 39) in which the mean of the sample is (19.37) . This is greater than the test value by (1.37) . This indicates that the difference is significant according to the testing

that there is a significant relationship between the frustration and the reasons for refraining from work in QIZ as table (6- 1) and (6- 2) shows.

Table (6- 1)

Mean and Standard Deviation for Statements related to H4

Question No.	Statement	Mean	Std. Deviation
Q20	Dealing with unsuitable tools and equipment.	2.93	1.133
Q21	Lack of adequate supplies.	2.83	.801
Q22	Bad lighting environment.	2.35	1.098
Q23	Insufficient rest time.	2.90	1.123
Q24	Working with unqualified workers.	3.42	.958
Q25	Working within unclear instructions.	2.94	1.026
Q26	Facing discrimination issues.	3.67	1.072
Average		3.00	1.030

Table (6- 2)

One- Sample T- Test results related to H4

One- Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
.392	4.402	21.03	1260	fros

One- Sample Test

Test Value = 21						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2- tailed)	df	t	
Upper	Lower					
.81	- .74	.032	.936	1259	.081	fros

- ***HO_5:*** There is no significant relationship between incentives and the reasons for refraining from work in QIZ.

The above mentioned hypothesis was tested through analyzing the questions related to these hypotheses which are from (27- 30) in which the mean of the sample is (25.21) which is greater than the test value by (4.21). This indicates that the difference is significant according to the testing hypothesis rule where the confidence interval is 95% (α = 5%) . This means

as table (5- 1) and (5- 2) shows.

Table (5- 1)

Mean and Standard Deviation for Statements related to H3

Question No.	Statement	Mean	Std. Deviation
Q 16	Decisions are centralized	3.17	1.508
Q 17	Weak opportunity for promotion	3.22	1.302
Q 18	Job description is confusing	3.24	1.007
Q 19	Mangers Preferred foreign workers.	3.63	1.537
Average		3.31	1.338

Table (5- 2)

One- Sample T- Test results related to H3

One- Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
.358	4.023	13.27	1260	org.

One- Sample Test

Test Value = 12						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2- tailed)	df	t	
Upper	Lower					
1.98	.56	1.270	.001	1259	3.543	org.

- ***HO_4:*** There is no significant relationship between the frustration and the reasons of refrain to work in QIZ.

The above mentioned hypothesis was tested through analyzing the questions related to this hypothesis which are from (20- 26) in which the mean of the sample is (21.03) . This is greater than the test value by (.03) , this indicates that the difference is significant according to the testing hypothesis rule where the confidence interval is 95 % (α=5%) . This means that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted which states

Question No.	Statement	Mean	Std. Deviation
Q10	some workers are better and more efficient technically than other workers	3.06	1.455
Q 11	Working in a conflicting policies and directions atmosphere.	3.13	.971
Q12	Duties assigned are over my abilities.	3.31	1.023
Q 13	Facing dual directions in work.	3.23	1.037
Q 14	Lack of necessary resources and materials.	2.89	1.022
Q15	Working in multicultural difference atmospheres.	2.94	1.195
Average		3.14	1.126

Table (4- 2)

One- Sample T- Test results related to H2

One- Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
0.627	7.033	34.57	1260	effe.

One- Sample Test

Test Value = 33						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2- tailed)	df	t	
Upper	Lower					
2.81	0.33	1.571	0.013	1259	2.508	effe.

- ***HO_3:*** There is no significant relationship between organization procedures adopted by factories in QIZ and the reasons for refraining work in QIZ.

The above mentioned hypothesis was tested through analyzing the questions related to this hypothesis which are from (16- 19) in which the mean of the sample is (13.27) which is greater than the test value by (1.27) . This indicates that the difference is significant according to the testing hypothesis rule where the confidence interval is 95% (α = 5%) . This means that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted which states that there is a significant relationship between the procedures adopted by garment factories in QIZ and the reasons for refraining from work in QIZ

Table (3- 2)
One- Sample T- Test results related to H1

One- Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
0.26	2.927	13.43	1260	conf

One- Sample Test

Test Value = 12						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2- tailed)	df	t	
Upper	Lower					
1.94	0.91	1.429	0.000	1259	5.479	conf

- ***HO_2:*** There is no significant relationship between efficient workers and the reasons for refraining from work in QIZ.

The above mentioned hypothesis was tested through analyzing the questions related to this hypothesis which are from (5- 15) in which the mean of the sample is (43.57) which is greater than the test value by (1.57) . This indicates that the difference is significant according to the testing hypothesis rule where the confidence interval 95 % ($\alpha = 5\%$) , which means that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted which states that there is a significant relationship between the non availability of efficient workers and the reasons for refraining from work in QIZ as table (4- 1) and (4- 2) shows.

Table (4- 1)

Mean and Standard Deviation for Statements related to H2

Question No.	Statement	Mean	Std. Deviation
Q 5	Difficulties to reach the required level of production	3.40	1.194
Q 6	Difficulties to attain quality required.	3.29	1.042
Q 7	Shortage of time required to implement the job required	3.40	1.147
Q 8	Execution procedure of required job is conflicting.	2.95	1.094
Q 9	Working under pressure.	2.98	1.216

Research Sample:

The population of the present study consists of all workers working in the garment sector in (QIZ) in Jordan whose total number is around (50048) employees. As mentioned earlier, the researchers distributed (1500) questionnaires to workers and recollected (1260) questionnaires which represent (84%) of the responses rate.

Results and Discussion:

After testing the hypotheses, the following results have been found:

- ***HO_1:*** There is no significant relationship between the conflict among Factories departments working in QIZ and the reason for refraining from work in QIZ.

The above mentioned hypothesis was tested through analyzing the statements related to this hypothesis which is from (1- 4) in which the mean of the sample is (13.45) which is greater than the test value by (1.4) . This indicates that the difference is significant according to the testing hypothesis rule where the confidence interval 95% (α =5%) , which means that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted which states that there is a significant relationship between the conflict among departments of garment factories working in QIZ and the reasons of refraining from work in QIZ as table (3- 1) and (3- 2) shows.

Table (3- 1)

Mean and Standard Deviation for Statements related to H1

Question No.	Statement	Mean	Std. Deviation
Q1	Facing difficulties in communication with other sections and departments at the factory	3.19	1.164
Q2	Lack of cooperation with other divisions and departments at the factory	3.40	0.878
Q3	Intervention of heads in the responsibilities of departments.	3.35	1.233
Q4	Lack of coordination with other divisions and departments at the factory.	3.48	1.026
Average		3.35	1.075

These represent of (84%) of the total questionnaires distributed to workers working at factories of garment operating within Qualified Industrial Zones (QIZ) in Jordan. Later on, the Arabic questionnaire was translated to the English version for research purposes.

The questionnaire includes two main parts:

- Part 1: summarizes the demographic information about the worker such as sex, job area, experience, salary and qualifications.
- Part 2: contains the questions related to the reasons that lead the workers to refrain from working in Qualified Industrial Zones (QIZ) in Jordan which totaled to (39) statements ***divided in to six major sections as following:***
  - The conflict between departments (1- 4) .
  - The problem of efficiency (5- 15) .
  - Institutional organization (16- 19) .
  - Frustrations from work (20- 26) .
  - Incentives (27- 33) .
  - Job security (34- 39) .

Each statement has been measured by Likert scale which is dimensional in nature:

Answer	Strongly Agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly Disagree
Weight	5	4	3	2	1

The researchers tested the reliability of the questions of the questionnaire where the Gronpachs Alpha is (0. 894 %) which is acceptable statistically.

Reliability Statistics:

Gronpachs Alpha	N. of Terms
0.849	39

In addition to the questionnaire, the researchers conducted some specific personal interviews with top official executives of the Ministry of industry and trade, Ministry of Planning, and QIZ managers to get first hand data regarding the problem.

of the fabric and garment factories works mostly within the qualified industrial zones for in Jordan to collect quantitative information from these workers, in addition to the depth interviews. Although the initial outlook to the search results indicate that these new opportunities in the textile industry, are based largely on low wages and characterization of division of work and career on gender base, it does not provide opportunities for professional development, training or effective transfer of skills to other workers. The study shows that most of these women start working from a position of weakness and inability to bargain for greater gains in employment because of lack of awareness of their rights. They suffer from poor conditions of public health, overcrowding on the workplace, and inadequate services from places allocated to break time. The study concluded that there is a an importance of adopting a mix of policies on more than one level to improve the working conditions of women in industrial zones such as promoting and strengthening social dialogue between the three parties of production, promoting the principle of equal employment legislation and laws to protect women workers against any possible discrimination, strengthening inspection procedures to work to ensure the application of labor standards, and providing higher levels of technical and life skills for women so as to expand their capacity to work.

Research methodology:

To achieve the objective of the present study, the researchers adopted the descriptive statistical methods to test the research hypotheses through using (SPSS) such as frequencies, percentages, mean, standard deviations, One T-Test Sample analysis etc. which enable the researchers to identify the main reasons for which workers refrain from working in Qualified Industrial Zones (QIZ) in Jordan?

Research Instrument:

The researchers designed a self administered questionnaire both in Arabic as well as English language through which the research objectives can be achieved. Then it was distributed to a self selected sample of local and foreign labors in garment factories working in QIZ[1], and was personally recollected later on. The researchers distributed (1500) questionnaire and recollected (1260) questionnaire which were valid for statistical analysis.

(1) It is worth mentioning that all the factories working in Jordan QIZ are engaged in garment industry.

- Workers' trust in individuals and institutions to resolve problems was highest in factories with 3000- 4999 workers.

Al- hasan (2007), emphasized the need to improve working conditions in the qualifying industrial zones and increase the field inspection teams to catch and punish violators of the Labor rule, residence and occupational health and safety. The study concludes that the most important reasons for the dispute of Jordanian young people and workers in QIZ pointed to low wages, the commitment of the majority of factories in the minimum wages, long working hours, career unsafely feeling, the possibility of dismissal at any time, and the distance between the location of housing and the qualified industrial zones.

Pater (2006), argued that the Qualifying Industrial Zones in Jordan is the opportunity that has not been exploited properly to achieve progress in the development of sustainable social and environmental dimensions in particular. These Zones have been able to achieve significant success in increasing the volume of exports to the U. S. market from 13 million dollars in 1999 to about one billion dollars in 2005, but this index conceal the fact of the continuation of poor working conditions and the small proportion of Jordanian employment compared to the foreigner workers, low value added for these exports and restricted capital gains to investors in industrial zones without providing adequate financial support for the Jordanian budget to achieve national development goals. The study shows that, Although there are no systematic studies to evaluate the benefit of development of social communities near these industrial zones, the approaches and evidence accumulated over the years point out the lack of clear benefit to the level of development, where there is still poor working conditions which include lack of commitment in Minimum wages, poor labor, health, environmental oversight, lack of job security and health insurance, and transportation.

Quwar (2003), aims to assess the impact of the contribution of Jordanian women in the labor market, specifically in the textile and clothing industry in terms of providing job opportunities and challenges for women, and therefore the main objective of this study was to identify the trends of women's work, working conditions in this sector that has arisen recently and a steady growth in light of economic restructuring and globalization in Jordan. The research sample included (176) working women and 50 men selected from 12 factories

and even imprisonment if they complained to authorities. The report also pointed to the complaints of some foreign workers who work in Jordanian factories producing bridal marks like “ Wall Marth” and “ Target” and other retail American factories. These complained of grim working conditions in factories which included 20 hours of work per day and non- payment of their salaries for several months and beaten by supervisors and even imprisonment if they complained to the authorities. The report also pointed out that some textile manufacturers in Jordan and some sub- contractors who provide them with foreign workers are engaged in smuggling people. Some workers from Bangladesh said they have paid 1000- 3000 $ in order to work in Jordan, but when they arrived these contractors confiscated their passports and immobilized their movement and ability to leave and they were given less than what has been agreed upon and much lower than the minimum worker wages in Jordan.

Huy Vong et al. (2006), designed a study to provide more detailed data on critical issues identified. The study consisted of a survey designed to explore workers' and managers' knowledge, attitudes and practices around a number of issues: health and nutrition, breastfeeding and childcare, personal security, harassment including sexual harassment, and workplace relations and dispute resolution. The results of the survey enable better policy and program responses on these issues to improve the wellbeing of women workers whilst improving productivity and quality. The survey instruments were designed following a series of Participatory Learning and Action (PLA) discussion sessions with workers and HR/admininistrative managers. A total of 981 workers and 80 HR/ admininistrative managers participated in the surveys. ***The key findings of the study show the following:***

- Most disputes are resolved internally; managers' satisfaction with the outcome of disputes is higher for internally- resolved disputes.
- Disputes which are resolved externally most commonly involve the Mo LVT, union federations and/or GMAC.
- Managers believe that the number and time lost to disputes has decreased in the past 5 years, and factory capacity to prevent and manage disputes has increased. They attribute this to training, both internal and external (from the ILO, GMAC, unions and the ministry) .
- Confidence that problems would be fairly resolved was positively linked to safety levels in the factory and fair treatment of unions by management.

Research Objectives:

The study aims to identify the reality of employment conditions in the qualifying industrial zones, and to analyze the reasons for the phenomenon of reluctance to work in these zones. The importance of study is the adoption of diagnostic and preventive aspects, so that the public and private sectors could take appropriate decisions accordingly.

The study seeks in particularly to:

- Understanding the social and economic background of the targeted workers.
- Understanding the reasons and motives that led workers to refrain from working in QIZ.
- Realizing real working conditions in QIZ.
- Providing suitable recommended actions for related parties.

Research Hypotheses:

To answer the question of the study, the present study has the following null hypothesis:

HO_1	There is no significant relationship between the conflict among Factories departments working in QIZ and the reasons of refrain to work in QIZ.
HO_2	There is no significant relationship between efficient workers and the reasons of refrain to work in QIZ.
HO_3	There is no significant relationship between organization procedures adopted by factories in QIZ and the reasons of refraining to work in QIZ.
HO_4	There is no significant relationship between workers frustration and the reasons of refraining to work in QIZ.
HO_5	There is no significant relationship between incentives and the reasons of refraining to work in QIZ.
HO_6	There is no significant relationship between job security and the reasons of refraining to work in QIZ.

Review of Literature Works:

The New York Times (2006), in its report pointed out that some foreign workers are starving and working in difficult conditions, including working for twenty hours a day, and non- payment of their salaries for several months,

paid. However, the NLC has subsequently received reports from workers about serious problems in those and other factories. In July and August of 2006, the AFL- CIO also dispatched researchers to the QIZs to conduct interviews with workers to assess the efficiency of the Ministry of Labor’s enforcement efforts. Long after the “ crackdown” on illegal employment practices, however, the researchers found many of the same problems. Workers continue to work extremely long hours, do not receive their full wages, have their wages withheld, work in dangerous or unhealthy environments and have their passports withheld by the employer.

Domestic workers, on the other hand, often find themselves in degrading conditions akin to forced or compulsory labor. Indeed, the practice has been described as “contract slavery, “because domestic workers” often work under employment contracts that are not respected and because they face a combination of abuse and violence, denial of freedom to move and communicate, and exploitative working conditions” (Solidarity Report, 2006). A recent study conducted by UNIFEM found that up to 50% of domestic workers suffer abuse (Solidarity Report, 2006) .

In 2003, the Ministry of Labor instituted a number of new requirements for employment agencies that provide ministry oversight of foreign domestic workers’ recruitment and employment. The Ministry closed unlicensed recruiting agencies. Initiatives included imposing mandatory bonds on recruitment agencies to secure back wages and return tickets for unpaid or abused domestic workers, a designated contact person for each domestic worker, and a new standard work contract that applies to all migrant domestic workers arriving after July 2003 (Solidarity Report, 2006) .

Research Problem:

It is to be noted that the working conditions in QIZ face many problems related to wages, long working hours, lack of stability, accommodation facilities, working environments, inhospitality, multicultural differences, lack of rights awareness, poor condition of public health, and inadequate supporting services. All these problems motivated the researchers to conduct the present study to understand the real reasons that led workers to refrain from working in Jordan QIZ. ***Accordingly, the problem of the study lies in the following question:***

Why do workers refrain from working in the Qualified Industrial Zones (QIZ) in Jordan?

numerous factories in the QIZs. ***The report's findings include:***

- extreme working hours, including multiple consecutive shifts, without rest;
- no sick days, requiring the sick to work despite intense pain;
- extremely low wages, allegedly as low as a few cents an hour, and unpaid overtime;
- non- payment of wages for months at a time;
- hazardous working conditions and inadequate or non- existent safety equipment or procedures;
- beatings and other physical and psychological abuse as a means of discipline.
- unsanitary living conditions, where workers are forced to share cramped quarters with no running water, bathing facilities or adequate bedding;
- Threat of deportation used as a means to intimidate and quash demands for recognition and enforcement of basic labor rights.

The report created an immediate reaction in Jordan. Following its release, the Ministry of Labor investigated the findings of the NLC report by conducting a series of field visits and off- site interviews with workers that were facilitated by the relevant embassies. However, the Ministry of Labor acknowledged that the information it obtained might not have reflected the actual conditions in the factories, as the workers feared reprisals for testifying (Ministry of Labor Report, 2007) .

The Ministry of Labor acknowledged that violations exist as to overtime hours (hours worked and payment) , wages that do not include holiday and weekend pay, failure to observe social security laws (including deducting employers' mandatory contributions from workers' wages), overcrowded housing and sanitary facilities which did not meet basic standards, and violations of health and safety standards. According to the Ministry of Labor, 200 penalties were assessed and two factories were closed. By mid- July, 2006, a total of seven factories had been closed by order of the government and the workers transferred to other companies (Ministry of Labor Report, 2006) .

National Labor Committee (2006) , acknowledges that the Ministry of Labor took steps to address some of the violations in the QIZs. In some factories, for example, passports were returned, hours were reduced and wages

deportation. Additionally, workers receive airline tickets to go back home only upon the completion of their contracts. Workers who wish to leave before their contract expires are trapped, having no way to pay the fare home. Given their vulnerability, employers frequently take advantage of foreign QIZ workers, forcing them to work long hours without breaks, subjecting them to forced overtime, and delaying or withholding pay (Solidarity Report, 2006) .

In 2005, the Solidarity Center provided a report on Jordan in which a chilling example of life in the QIZs was described as following:

“In 2004, at the Silver Planet factory in the Al- Tajamout QIZ, a Chinese worker collapsed on the shop floor. She was rushed to the hospital but died there. The woman had visited the company clinic repeatedly seeking a medical leave, but the doctor there had denied that anything was wrong with her. Following her death, her 400 Chinese co- workers went on strike, demanding shorter shifts. They remained in their residences and refused to go back to work. Finally, managers agreed to end shifts at 7:00 p.m. rather than midnight” .

Another worker, Ebtisam Ayad Muosbahe, vividly described her working conditions in an interview with the International Confederation of Free Trade Unions (ICFTU) .

“Imagine a hangar with 500 people inside without heating or air-conditioning. In winter it’s terribly cold; in summer, the heat is unbearable. That’s what it’s like in my factory. I have just arrived. In April the temperature is just about bearable. I can’t imagine what it’s going to be like this summer… The company has installed fans, but within five minutes they do nothing but blow hot air. That’s what the conditions are like in the zone. And when work inspectors come to visit the companies working here, to check that the law is being duly applied, the managers ask us to wear our masks, to place protection on the machines and to wear our uniforms. Once they are gone, life reverts back to its usual course…” (ICFTU, 2005) .

In March 2006, the National Labor Committee (NLC) released a 162-page report titled, “ U. S. Jordan Free Trade Agreement Descends into Human Trafficking and Involuntary Servitude” . The report portrayed in details the brutal working conditions suffered by migrant workers in the QIZ. Based upon interviews with migrant workers in Bangladesh and clandestine factory visits and interviews in Jordan, the report sketches the working conditions in

the past years, valued at approximately $ 364 million (Jordan Investment Board). The agreement has contributed in creating 15,000 new jobs (Ministry of Labor, statistical data, 2006) .

Concrete results were achieved also over the past years, including the establishment of more free zones to amount to 13 qualifying zone, 53 factories. These have had a demonstrable impact on the increasing of the Jordanian exports to the USA markets.

In addition, it offers the world's largest markets for Jordanian goods, it is a great opportunity for the transfer of technology and modern techniques and experiences. It also formed an important milestone in the development of investment environment in Jordan, and led to the creation of a new climate of economic growth which put it in a competitive atmosphere aimed at improving the competitiveness of Jordanian products domestically and internationally.

Table (2) shows the development of employment in Qualified Industrial Zones in Jordan:

Table (2)

Development of Employment in QIZ of Jordan (2001- 2008)

year	Employment		
	Local	Foreigners	Total
2001	7255	10217	17472
2002	10411	13832	24243
2003	11908	16731	28639
2004	16322	31044	47366
2005	18510	36162	54672
2006	17004	37058	54062
2007	13241	37807	50048
2008	12597	34845	47442

Sources: - Ministry of Industry and Trade, QIZ Unit.

- Ministry of Labor, Monthly Report, March, 2009.

By law, non- Jordanian workers in the QIZ must apply for a special work visa (Solidarity Report, 2006) . This visa, however, allows them to work only for the factory that hires them, preventing foreign workers from moving to another employer in search of better pay or conditions of work. Workers who leave their employer become undocumented and subject to immediate

Name	Location	Responsibility	Status	Total Area m2
Al- Aqaba Industrial Estate	Aqaba	Institute of Industrial Estates	Under Construction	*
Al- Tajamouat Industrial park	Sahaab	Private Sector	Operated	300000
Al- Dulayl Industrial park	Dulayl	Private Sector	Operated	345000
Gateway park	Jordan Valley	Private Sector	Under Construction	50000
Al- Qastal Industrial park	Qastal	Private Sector	Operated	4000
Al- Mushata Qualified Industrial Complex	Qunitera	Private Sector	Under Construction	4000
Al- Zey park	Rusifa	Private Sector	Operated	2000
Cyber City Park	Science and Technology university	Private Sector	Operated	4000
Hill wood	Hashemite University	Private Sector	Under Construction	150,000
Al- Hallabat Industrial park	Dulayl	Private Sector	Under Qualification	*
A- Mawred Industrial park	Muwaqar	Private Sector	Under Qualification	*

Source: Ministry of Industry and Trade, QIZ Unit (2008) .

* Not available

The industrial sector operating within the Qualified Industrial Zones has been developed steadily during the period (1999- 2006) . In 1999 the private enterprises was operating three plants only, the value of their investments was (20) million $, whereas the number in 2006 was (53) firms, with a total investments of (364) million $ (Ministry of Industry and Trade, QIZ Unit Report, 2006) . Exports values of the Qualified Industrial Zones increased remarkably during the previous years. They amounted to (1.5) billion $ in 2006 compared with (850.7) million $ in the year 2004, (520.4) million $ in the year 2003, and (27.7) million $ in the year 2000 (Department of Statistics), in addition to creating new investments in the Kingdom during

Introduction:

To enhance the level of trade between Jordan and United States of America, through establishing tariff reductions and the granting of other incentives associated with it, the Qualified Industrial Zones (QIZ) has been established, which contain many of the commercial advantages that contribute to increasing the levels of commercial exchange between the two countries, as well as to improve the business environment in Jordan through attracting manufacturing techniques and production and stimulating joint ventures in industry, services and electronic trade.

The Qualified Industrial Zones are areas granted by Jordanian and American governments a special status so that the exporting of goods produced in these zones to the United States are exempted from paying customs duties or taxes, without a request for similar benefits. Hence there are no quotas on goods produced in Jordan and exported to the United States of America.

The qualified Industrial Zones in the Hashemite Kingdom of Jordan allow distinct importance to invest in it. Investors in these areas are granted incentives when exporting their products to the United States free of all customs and duties and without ceilings of quotas (Quota) . They are also exempted by 100% from income and social services taxes (Ministry of Industry and Trade, 2005) .

The Hassan Industrial Estate in Irbid was selected on 16th October 1997, to be the first and most qualified industrial zone in Jordan. Currently, there are a total of (13) qualified industrial zones located throughout Jordan, three located in publicly owned industrial estates, and ten privately owned as shown in the table (1)

Table (1)

Main Indicators of QIZ of Jordan

Name	Location	Responsibility	Status	Total Area m2
Al- Hassan Industrial Estate	Irbid	Institute of Industrial Estates	Operated	1,005,00
Al- Hussein Bin Abdullah II Industrial Estate	Karak	Institute of Industrial Estates	Operated	580000

Abstract:

The industrial sector operating within the Qualified Industrial Zones has been developing steadily during the period (1999- 2008) . This resulted in establishing more free zones amounted to 13 qualifying zones, 53 garment factories, which have had a demonstrable impact on the increasing of the Jordanian exports to the USA markets.

The study aims to identify the reality of employment conditions in the qualifying industrial zones, and to analyze the reasons for the phenomenon of reluctance to work in these zones. The importance of this is study is the adoption of diagnostic and preventive aspects, so that the public and private sectors could take appropriate decisions accordingly.

To achieve the objective of the present study, the researchers adopted the descriptive statistical methods to test the research hypotheses through using statistical computer programs such as frequencies, percentages, mean, mode and standard deviations, which enable the researchers to identify the main reasons which refrain workers from working in the Qualified Industrial Zones (QIZ) in Jordan.

The researchers designed a self- administered questionnaire through which the research objectives can be achieved. Then it was distributed to a selected sample of workers in garment factories, and was recollected later on. The researchers distributed (1500) questionnaire and recollected (1260) questionnaires which were valid for statistical analysis. These represent (84 %) of the total questionnaires distributed to workers working at the garment factories operating within the Qualified Industrial Zones (QIZ) in Jordan.

The results show that although the working conditions in the factories were somehow acceptable by the workers working in Qualified Industrial Zones, the main reasons for workers' refrain to work in the Qualified Industrial Zones (QIZ) in Jordan are the centralized procedures adopted by the managers in these factories, lack of cooperation and coordination with other divisions at the factory and lack of communication skills among divisions of factories working within the Qualified Industrial Zones. Finally, the researchers gave some recommendations to encourage workers to work in the Qualified Industrial Zones.

Key Words: Industry, Labor force, Garment sector, QIZ, Jordan.

ملخص:

شهدت المناطق الصناعية المؤهلة نمواً متسارعاً خلال الفترة (١٩٩٩– ٢٠٠٦) والتي أدت إلى ظهور أكثر من (٥٣) مصنعاً يعملون في (١٣) منطقة صناعية مؤهلة. والتي كان لها أثر واضح في زيادة الصادرات الأردنية إلى أسواق الولايات المتحدة الأمريكية.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع أوضاع العمالة في المناطق الصناعية المؤهلة، وتحليل أسباب ظاهرة عزوف العمال عن العمل في هذه المناطق، وتنبع أهمية هذه الدراسة من اعتمادها على الجوانب التشخيصية والوقائية في نفس الوقت، مما يتسنى للقطاعين العام والخاص إمكانية اتخاذ القرارات المناسبة تبعاً لذلك.

لتحقيق الهدف من هذه الدراسة قام الباحثون باعتماد الأساليب الإحصائية الوصفية لاختبار فرضيات البحث من خلال استخدام برامج الحاسوب الإحصائية مثل التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري والتي تمكن الباحثين من تحديد الأسباب التي تجعل العمال يعزفون عن العمل في المناطق الصناعية المؤهلة في الأردن.

قام الباحثون بتصميم استبانة البحث والتي وزعت على عينة مكونة من (١٥٠٠) عامل، وتم اعتماد (١٢٦٠) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي والتي تمثل (٨٤٪) من مجموع ما تم توزيعه من الاستبانات.

ودللت نتائج البحث على أن أهم الأسباب التي تجعل العمال يعزفون عن العمل في المناطق الصناعية المؤهلة هي الإجراءات المعتمدة من إدارات المصانع، الافتقار للتعاون والتنسيق بين مختلف الأقسام في المصنع، الافتقار لمهارات التواصل داخل الأقسام وعليه فقد أوصى الباحثون ببعض التوصيات التي من شأنها تعزيز ثقة العمال للعمل في المناطق الصناعية المؤهلة.

“Reasons for Worker's Refrain to work in the Qualified Industrial Zones (QIZ) - A case of Jordan”

Mahmoud Al- wadi [*]

Zakaria Azzam [**]

Ahmad Assaf [***]

Ebrahim Khrais [****]

---

* Dean Economic & Business Administrative Sciences College\ Zarqa Private University\ Zarqa\ Jordan.

** Assistant Prof.\ Vice Dean Economic & Business Administrative Sciences College\ Chairman of Marketing\ Zarqa Private University\ Zarqa\ Jordan.

*** Assistant Prof.\ Economics Department\ Zarqa Private University\ Zarqa\ Jordan.

**** Assistant Prof.\ Chairman of Economics\ Zarqa Private University\ Zarqa\ Jordan.

Journal of
Al-Quds Open University
for Research & Studies

Contents

9. References should follow rules as follows:

   (a) If the reference is a book, then it has to include the author name, book title, translator if any, publisher, place of publication, edition, publication year, page number.

   (b) If the reference is a magazine, then it has to include the author, paper title, magazine name, issue number order by last name of the author.

10. References have to be arranged in alphabetical order by last name of the author.

11. The researcher can use the APA style in documenting scientific and applied topics where he points to the author footnotes.

Guidelines for Authors

The Journal of Al-Quds Open University For Research & Studies Publishes Original research documents and scientific studies for faculty members and researchers in Alquds Open University and other local, Arab, and International universities with special focus on topics that deal with open education and distance learning. The Journal accepts papers offered to scientific conferences.

Researchers who wish to publish their papers are required to abide by the following rules:

1. Papers are accepted int both English and Arabic.
2. each paper should not exceed 35 pages or 8000 words including footnotes and references.
3. Each paper has to add new findings or extra knowledge in its field.
4. Papers have to be on a floppy diskette "Disk A" or on a CD accompanied by three hard copies. Nothing is returnable in either case: published or not.
5. An abstract of 100 to 150 words has to be included. The language of the abstract has to be English if the paper is in Arabic and has to be Arabic if the paper is in English.
6. The paper will be published if it is accepted by at least two revisers. The Journal will appoint the revisers who has the same degree or higher than the researcher himself.
7. The researcher should not include anything personal in his paper.
8. The owner of the published paper will receive five copies of the Journal in which his paper is published.

FOR CORRESPONDENCE AND SENDING RESEARCH USE THE FOLLOWING ADDRESS:

Chief of the Editorial Board of the Journal of Al-Quds Open University for Research & Studies

Al-Quds Open University

P.O. Box ; 51800

Tel: 02-2984491

Fax: 02-2984492

Email: hsilwadi@qou.edu

DESIGN AND ARTISTIC PRODUCTION:

Graphic Design & Production Department
Scientific Research & Graduate Studies Program

Al-Quds Open University

Tel: 02-2952508

Journal of
Al-Quds Open University
for Research & Studies